

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

PERCEPTIONS ET POUVOIRS DES INTERVENANTS SOCIAUX CONCERNANT
LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS PRÉVUS
PAR L'ARTICLE 35.4 DE LA LPJ

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
JULIE BÉLANGER

MARS 2014

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

AVANT PROPOS

Je tiens ici à spécifier que le sujet de ce mémoire a été inspiré par mon expérience de travail comme agente de relations humaines au Centre de réadaptation en dépendance Le Virage depuis 2003. À ce titre, j'ai participé en 2007 à une formation offerte par le Centre jeunesse de la Montérégie visant à sensibiliser les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux aux modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). L'ajout de l'article 35.4 de la LPJ m'a particulièrement interpellée et a fait réagir quelques-uns de mes collègues parce qu'il implique la divulgation de renseignements confidentiels à la Direction de la protection de la jeunesse sans l'obligation d'obtenir le consentement des personnes concernées. Différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux participaient à cette formation et j'ai constaté, à travers leurs commentaires, à quel point la confidentialité pouvait être perçue et interprétée différemment d'une personne à l'autre, d'un établissement à l'autre. Le bris de confidentialité inquiète plusieurs intervenants quant à son effet sur l'attraction et la rétention des personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie et qui suivent un traitement. En effet, quelques-uns ont dit y voir une menace à leur principal outil d'intervention. J'ai ainsi développé un vif intérêt à explorer les perceptions courantes de la confidentialité sur le terrain et à connaître les enjeux que celles-ci soulèvent, notamment en lien avec ses dimensions éthiques.

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier celle qui a permis que ce projet voit le jour, ma directrice de mémoire Maria Nengeh Mensah. Elle a su encadrer mon travail tout en me laissant une grande liberté de faire mes propres choix. Ses pistes de réflexions et ses judicieux conseils m'ont permis de réaliser un travail de plus grande qualité tout comme d'élargir mes horizons et ainsi, de développer une pensée critique et une assurance méthodologique. Ma persévérance dans ce projet est en grande partie grâce à elle. Merci Maria, tu es une femme extraordinaire!

Je remercie particulièrement mon conjoint Jean-Sébastien qui m'a soutenue depuis le début de cette aventure au cours de laquelle nous sommes devenus parents. Tu as été une source de motivation dans cet accomplissement, par ton sens de la persévérance et ton souci de la rigueur. Merci chéri! Élie, notre merveilleux fiston, est une source de joie et d'inspiration quotidienne. Merci d'être dans ma vie mes amours!

Je remercie mon défunt père Jean-Charles qui depuis mon jeune âge m'a encouragé à poursuivre des études universitaires, il valorisait l'éducation malgré le fait qu'il n'ait pu, bien malgré lui, terminer l'école primaire. Merci à ma mère Jeannine qui m'a épaulée inconditionnellement dans mes choix tant personnels que professionnels. Merci à mes sœurs Lyne et Liette ainsi qu'à mes frères Jean-Pierre et Marc pour m'avoir accompagné et compris depuis ma naissance. Aussi, je remercie mon amie Isabelle, celle qui m'a donné le goût de lire, de parfaire mon français et de m'éduquer.

Je remercie Valérie, mon amie et voisine qui m'a donné un fier coup de main par ses nombreux services rendus, sa présence et ses encouragements. Merci Val!

Les deux derniers mois de rédaction ont été particulièrement intenses et j'ai pu compter sur l'aide d'une merveilleuse grand-maman qui s'est occupée plus souvent qu'à son tour, de son petit fils. Merci Jocelyne! Mononcle Philippe, je te remercie aussi pour ton soutien! Les corrections effectuées à la demande des membres du jury ont eu lieu avant et après la naissance d'Émile, un garçon extraordinaire de par sa tranquillité et sa curiosité. Merci Émile, ton tempérament m'a aidé à poursuivre ma démarche! Mes sœurs ainsi que ma maman y sont aussi pour beaucoup car elles ont souvent gardé Émile pendant que je corrigeais. Merci les filles!

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à la participation du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire et du Centre Dollard-Cormier-Institut universitaire permettant le recrutement des huit répondantes à la recherche. Madame Rossitza Nikolova, conseillère à la programmation et à la recherche du Centre de jeunesse de Montréal-Institut universitaire ainsi que Monsieur Gilles Cuillerier, Directeur de la mission universitaire au Centre Dollard-Cormier-Institut universitaire sur les dépendances, ont facilité le fastidieux processus que comporte l'accès au terrain. Je les remercie de leurs compétences dans le rôle-clé qu'ils ont joué pour la mise en œuvre de ma collecte de données.

Je tiens aussi à remercier les répondantes à la recherche qui ont accepté de participer à notre cueillette de données et qui nous ont permis de connaître différentes perceptions de la problématique à l'étude. Elles ont généreusement mis à contribution leur expérience professionnelle et leurs connaissances dans le domaine de l'intervention sociale en protection de l'enfance et en dépendance. Leur engagement remarquable auprès des personnes qu'elles aident est remarquable. Merci!

Je remercie enfin mon employeur, le Centre de réadaptation Le Virage pour avoir été conciliant à l'endroit de mon cheminement académique que je poursuis depuis la maternelle! Merci à toutes mes collègues intervenantes qui par leur dévouement et leur énergie cultivent quotidiennement mon désir d'aider. Merci à mes collègues de l'équipe TDO qui m'inspirent confiance par leur authenticité, leur respect, leur rigueur et leur détermination.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS	iii
TABLE DES MATIÈRES	vii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	xv
RESUMÉ	xvii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
LA PROBLÉMATIQUE: LES NOUVELLES RÈGLES DE LA CONFIDENTIALITÉ	3
1.1 Introduction	3
1.2 Législation et règles à propos de la confidentialité au Québec	3
1.2.1 Les lois	3
1.2.2 L'accès public	5
1.2.3 Le secret professionnel	5
1.3 La protection de l'enfance au Québec	8
1.3.1 Historique	8
1.3.2 La primauté des droits de l'enfant	12
1.3.3 La communication de renseignements personnels	15
1.4 Les intervenants concernés par l'échange de renseignements confidentiels ..	19
1.4.1 Le contexte et les responsabilités des l'intervenants en Centre de réadaptation en dépendance	20
1.4.2 Le contexte et les responsabilités de l'intervenant en protection de la jeunesse	23
1.4.3 Particularités des milieux d'intervention: lien de confiance et technobureaucratie	28
1.5 Concilier protection de la confidentialité et protection de l'enfance: un dilemme éthique pour les intervenants?	32

1.5.1 Du dilemme juridique au dilemme éthique	33
1.5.2 Le savoir juridique et le savoir disciplinaire	34
1.5.3 Le savoir éthique	35
1.5.4 La question et les objectifs de la présente recherche	41
CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE.....	43
2.1 Introduction	43
2.2 Les structures contraignantes et le modèle institutionnel	43
2.2.1 L'analyse structuraliste de Althusser.....	44
2.2.2 Le savoir expert	46
2.2.3 Du mode autoritaire traditionnel au régime volontaire.....	49
2.2.4 Le pouvoir-savoir	56
2.3 La quête de vérité	59
2.3.1 Entre la volonté de savoir et la volonté de cacher	61
2.4 Conclusion	64
CHAPITRE III	
MÉTHODOLOGIE.....	67
3.1 Introduction	67
3.2 Approche qualitative.....	67
3.3 Les démarches en vue de la collecte de données	68
3.3.1 Échantillonnage	68
3.3.2 Recrutement.....	71
3.3.3 Entrevues individuelles.....	77
3.4 Traitement et analyse des données.....	79
3.5 Dimensions éthiques de la recherche	80

3.6 Limites et biais de l'étude	83
3.6.1 Déformations	83
3.6.2 L'interviewer	85
3.6.3 Contexte de la recherche	86

CHAPITRE IV

POINTS DE VUE DES INTERVENANTES DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

4.1 Introduction	89
4.2 Portraits	89
4.2.1 Le milieu de travail	89
4.2.2 Les répondantes	92
4.3 Significations de la confidentialité	92
4.3.1 Un droit à respecter	93
4.3.2 Le devoir et les responsabilités professionnelles	94
4.4 Effets de la confidentialité dans la vie professionnelle	95
4.4.1 La confidentialité donne place à la subjectivité	95
4.4.2 La confidentialité représente une importante charge de travail	96
4.4.3 La confidentialité exige d'avoir une lecture commune	98
4.4.4 La confidentialité impacte les rapports entre les établissements	99
4.5 Situations d'échange de renseignements confidentiels	101
4.5.1 Stratégies privilégiées lors de la recherche d'information	102
4.5.2 Stratégies privilégiées lors de la divulgation d'information	106
4.6 Ce qui influence la prise de décision des répondantes à divulguer ou non des renseignements confidentiels	109
4.6.1 Le jugement personnel et professionnel	109

4.6.2 Le consentement des parents	112
4.6.3 Les conséquences de la divulgation sur les individus.....	113
4.7 La perception du pouvoir de l'intervenant social.....	115
4.7.1 Introduction.....	115
4.7.2 Perception du pouvoir de l'intervenante sociale face à la Loi sur la protection de la jeunesse	115
4.7.3 Un pouvoir discrétionnaire	119
4.7.4 Un pouvoir qui implique des responsabilités.....	122

CHAPITRE V

POINT DE VUE DES INTERVENANTES DU CENTRE DOLLARD-CORMIER-IU. 125

5.1 Introduction	125
5.2 Portraits	125
5.2.1 Le milieu de travail	126
5.2.2 Les répondantes.....	127
5.3 Significations de la confidentialité	127
5.3.1 Un droit qui permet d'aider.....	127
5.3.2 Une question de respect	129
5.4 Effets de la confidentialité dans la vie professionnelle	129
5.4.1 La confidentialité établit un lien de confiance	129
5.4.2 La confidentialité protège une clientèle vulnérable	131
5.5 Situations de divulgation de renseignements confidentiels	132
5.5.1 Divulgence en vertu de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse	132
5.5.2 Divulgence en contexte de partenariat	135
5.5.3 Divulgence dans le cadre d'un signalement	140

5.5.4 Divulgence et judiciarisation pour obtenir la garde de l'enfant.....	145
5.5.5 Divulgence sans consentement dans des situations à risque de danger	146
5.5.6 Situations propices à divulguer des renseignements confidentiels sans consentement	147
5.6 Ce qui influence la prise de décision des répondantes à divulguer ou non des renseignements confidentiels	149
5.6.1 Les exceptions à la confidentialité	150
5.6.2 Le consentement de la personne concernée.....	155
5.6.3 Les conséquences de la divulgation sur les individus	158
5.6.4 Le partenariat.....	159
5.7 La perception du pouvoir de l'intervenante sociale	161
5.7.1 Le pouvoir des intervenantes sociales du DPJ.....	162
5.7.2 Le pouvoir des intervenantes du CDC	167
5.7.3 Le pouvoir du client.....	170
5.8 Commentaires et recommandations émis par les répondantes du CDC.....	171
CHAPITRE VI	
ANALYSE ET DISCUSSION	175
6.1 Introduction.....	175
6.2 Similitudes entre le CJM et le CDC	176
6.2.1 Protection des renseignements.....	176
6.2.2 Intervenir avec souplesse	178
6.2.3 Travailler en contexte d'incertitude.....	180
6.3 Divergences entre le CJM et le CDC.....	180
6.3.1 La confidentialité perçue comme une contrainte à l'intervention sociale	180
6.3.2 La confidentialité perçue comme un outil qui facilite l'intervention sociale	184

6.4 Les stratégies de divulgation et de non-divulgation de renseignements confidentiels	185
6.4.1 Alliance thérapeutique et obtention du consentement	185
6.4.2 Forcer la divulgation.....	187
6.5 Les enjeux éthiques et la prise de décision.....	187
6.5.1 Dimensions éthiques de la prise de décision.....	188
6.5.2 L'incertitude	192
6.5.3 La communication et le dialogue	196
6.6 Sortir du modèle traditionnel dit autoritaire.....	198
6.6.1 Percevoir le pouvoir autrement	201
6.7 Conclusion	204
CHAPITRE VII	
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	207
7.1 Synthèse de la recherche.....	207
7.2 Recommandations quant à la divulgation de renseignements confidentiels	210
7.2.1 Se questionner sur le droit au respect de la vie privée	210
7.2.2 Les relations humaines demandent du temps et la création de liens de confiance	211
7.2.3 Chercher le consentement de la personne	212
7.2.4 Recommandations spécifiques	213
APPENDICE A	
ARTICLE 19 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSSS).....	219
APPENDICE B	
LOI SUR L'ACCES AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	221
APPENDICE C	
ÉTAPES DE SIGNALEMENT	235
APPENDICE D	
AFFICHE DE RECRUTEMENT	237

APPENDICE E	
LETTRE D'AUTORISATION APPROBATION CJM-IU	241
APPENDICE F	
FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (CJM)	245
APPENDICE G	
LETTRE D'AUTORISATION: APPROBATION DU MSSS	253
APPENDICE H	
FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (CDC-IU)	257
APPENDICE I	
SCHÉMA D'ENTREVUE DE RECHERCHE.....	265
APPENDICE J	
FORMULAIRE D'ENGAGEMENT DES CHERCHEURS (CDC-IU).....	267
BIBLIOGRAPHIE.....	233

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

AE: Appareil (répressif) étatique AIE: Appareil idéologique d'État CDC: Centre Dollard-Cormier

CER: Comité éthique à la recherche

CÉRT: Comité éthique à la recherche en toxicomanie

CJM: Centre jeunesse de Montréal

CJ: Centre jeunesse

CRD: Centre de réadaptation en dépendance

DPJ: Direction ou Directeur de la protection de la jeunesse

LPJ: Loi sur la protection de la jeunesse

LSSSS: Loi sur les services de santé et les services sociaux

MSSS: Ministère de la santé et des services sociaux

OPTSQ: Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec

OTSTCFQ: Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

PJ: Protection de la jeunesse

RESUMÉ

L'objectif de cette recherche est d'explorer la perception des intervenantes sociales travaillant au Centre jeunesse de Montréal (CJM) et au Centre Dollard-Cormier (CDC) en lien avec la divulgation de renseignements confidentiels, particulièrement celle prévue par l'application de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Cet article de loi semble aller à l'encontre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) qui régit la confidentialité. Face au double devoir de protéger l'enfance et de protéger la confidentialité, nous avons voulu savoir comment agissent les intervenantes sociales lorsqu'elles sont confrontées à prendre une décision quant à la divulgation de renseignements confidentiels.

Notre cadre théorique est inspiré d'une perspective structuraliste des milieux institutionnels, de théories sur le pouvoir et sur le modèle autoritaire, de concepts entourant les savoirs expert et juridique ainsi que du régime volontaire. Notre collecte de données (huit entrevues semi-dirigées) nous a permis de recueillir la perception d'intervenantes de deux milieux de pratique du réseau de la santé et des services sociaux, soit de quatre intervenantes (CJM) appelées à aller chercher des renseignements confidentiels pour les fins d'enquête d'un signalement ainsi que la perception de quatre intervenantes (CDC) qui doivent répondre à la demande de renseignements du DPJ.

Les résultats de la recherche nous informent que toutes les intervenantes sociales rencontrées (CJM et CDC) tendent à protéger la confidentialité de leur clientèle, c'est-à-dire des enfants pour le CJM ainsi que des parents et des jeunes pour le CDC. Les répondantes du CDC perçoivent la confidentialité comme un outil qui facilite l'intervention sociale et elles vont davantage appuyer la décision de divulguer ou pas de l'information en fonction du consentement de la clientèle et du danger imminent d'une situation. Les répondantes du CJM perçoivent la confidentialité comme une contrainte et elles vont prendre leur décision plus en fonction de repères normatifs (lois, règles, normes, supérieurs).

Mots-clés: Confidentialité-Protection de la jeunesse-Toxicomanie-Pouvoir-Éthique

À Jean-François Malherbe qui m'a
permis d'intégrer l'éthique à ma
pratique professionnelle et qui m'a
inspirée à être *sujet de vie*.

INTRODUCTION

En 2006, le législateur du Québec a apporté des modifications à la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) qui s'appliquent depuis le 9 juillet 2007. Parmi celles-ci, l'article 35.4 a suscité particulièrement notre intérêt puisqu'il constitue une nouvelle exception à la confidentialité des renseignements personnels légiférée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). En effet, cet article permet la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement.

Cette recherche exploratoire s'intéresse à l'échange de renseignements confidentiels entre la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du Centre jeunesse de Montréal-IU (CJM-IU) et le Centre de réadaptation en dépendance Dollard-Cormier-IU (CDC-IU). Il s'agit d'une opportunité pour se questionner sur le droit au respect de la vie privée, sur la confidentialité et sa raison d'être ainsi que sur les enjeux éthiques que comporte la divulgation de renseignements confidentiels. Ainsi, la recherche nous a permis de recueillir les perceptions de huit intervenantes sociales quant à ces notions complexes selon leur milieu de travail.

Dans le premier chapitre, nous présentons la problématique à l'étude. D'abord, nous décrivons la législation et les règles en place au Québec entourant la confidentialité, le secret professionnel et la protection de l'enfance. Nous décrivons aussi le rôle et les responsabilités des intervenants concernés par l'échange de renseignements confidentiels qui est balisé par l'article 35.4 de la LPJ. Certains éléments des structures « technobureaucratiques » du CJM sont ensuite explorés avant de postuler le potentiel dilemme éthique que peut supposer la conciliation entre la protection de la jeunesse et la protection de la confidentialité. Enfin, suivent les objectifs de notre étude. Le chapitre suivant définit notre cadre théorique inspiré

d'une perspective structuraliste et post-structuraliste des milieux institutionnels en contexte d'autorité et constitué de concepts entourant le savoir expert, le régime volontaire ainsi que la quête de vérité, le discours et la discipline. Le chapitre trois porte sur la méthodologie de la recherche. Nous présentons l'approche qualitative choisie, les modalités d'échantillonnage, la méthode de collecte des données par entrevues semi-dirigées et les considérations éthiques de la recherche. Les chapitres quatre et cinq présentent les résultats de nos entretiens avec les intervenantes sociales ayant répondu à notre recherche qui travaillent dans deux milieux institutionnels différents, soit le CJM et le CDC. Finalement, le chapitre six expose l'analyse des résultats. Nous dégageons les similitudes et les divergences de points de vue entre les intervenantes du CJM et celles du CDC, et nous mettons en exergue les différentes stratégies utilisées lors de situations de divulgation de renseignements confidentiels.

Nous tenons à préciser pour le lecteur que le terme « clientèle » est utilisé dans ce mémoire pour désigner l'ensemble des personnes desservies par le réseau de la santé et des services sociaux. Nous l'employons parce qu'il est répandu et usuel dans le langage des intervenantes interviewées. Ce mémoire ne s'attardera pas à analyser le vocabulaire utilisé pour nommer les personnes qui reçoivent des services des Centres à l'étude même s'il s'agit d'une dimension importante des « effets » structurants de la logique institutionnelle.

Par ailleurs, lorsque nous évoquons le CJM ou le CDC, nous utiliserons le terme « établissement » pour désigner le milieu de pratique des intervenantes sociales dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le terme « institution » pour désigner la structure de ces établissements qui sont aussi des « instituts universitaires » (Québec, 2010).

CHAPITRE I

LA PROBLÉMATIQUE: LES NOUVELLES RÈGLES DE LA CONFIDENTIALITÉ

1.1 Introduction

Ce chapitre problématise l'échange de renseignements confidentiels qui est au cœur de la modification à la Loi sur la protection de la jeunesse qui nous intéresse (article 35.4). Nous présentons d'abord la législation et les règles entourant la confidentialité, la protection de la jeunesse au Québec et la communication de renseignements personnels. Par ailleurs, nous nous intéressons aux intervenants sociaux visés par l'échange de renseignements confidentiels qu'évoque l'article 35.4 de la LPJ ainsi que leur rôle et responsabilités au sein de leur établissement respectif. Nous expliquons ce que représente la tâche de l'intervenant social qui œuvre à la rétention et au traitement des signalements (RTS) ainsi qu'à l'évaluation des signalements à la DPJ et nous décrivons les structures « technobureaucratiques » du CJM. Par la suite, nous développons sur le potentiel dilemme éthique que peut susciter la conciliation de la protection de la confidentialité et la protection de l'enfance chez les intervenants. Les savoirs juridique, disciplinaire et éthique seront décrits afin de mieux comprendre ce que peut constituer la prise de décision des intervenants. Nous terminons ce chapitre avec la formulation de notre problème de recherche.

1.2 Législation et règles à propos de la confidentialité au Québec

1.2.1 Les lois

Au Québec, la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (1975) protège la vie privée et les renseignements personnels, on y stipule que «Toute personne a droit au respect de sa vie privée» (chap.6, art.5) et que «Chacun a droit au respect du secret professionnel.» (chap.6, art.9). Le Code civil du Québec actuel reconnaît ce droit commun, et ce, depuis sa toute première version ratifiée le 1^{er} août 1866, jour de la promulgation du Code civil du Bas Canada. Voici ce que Ferron (1995) nous rapporte concernant la place de la confidentialité dans cette première version du Code civil:

[...] le secret des confidences reçues par un professionnel fait partie du devoir général de prudence et de diligence à l'égard d'autrui, devoir qui est attaché non pas à un contrat mais à l'exercice de la profession lui-même [...] Dans l'exercice d'une profession, la garantie de confidentialité est donc le moyen qui facilite la collecte de données permettant l'efficacité de l'intervention professionnelle. (1995, p. 473)

Par ailleurs, aujourd'hui, l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS, 2008) encadre le respect de la confidentialité dans le contexte où des informations sont relatées dans le dossier d'un bénéficiaire de services (voir Appendice A). Ainsi, « le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est qu'avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom » (LSSSS, 2008).

Nombreuses exceptions prévues par la LSSSS permettent cependant qu'un renseignement contenu au dossier d'un usager puisse être divulgué sans le consentement de la personne, comme l'ordonnance d'un tribunal. L'article 35.4 de la LPJ ne figure pas parmi ces exceptions mais son libellé exclut *de facto* la confidentialité. On lit:

Malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un établissement doit, sur demande du directeur ou d'une personne qui agit en vertu de l'article 32 de la présente loi, communiquer un renseignement

contenu au dossier de l'enfant, de l'un de ses parents ou d'une personne mise en cause par un signalement, lorsqu'un tel renseignement révèle ou confirme l'existence d'une situation en lien avec le motif de compromission allégué par le directeur et dont la connaissance pourrait permettre de retenir le signalement pour évaluation ou de décider si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis (Québec, 2008).

1.2.2 L'accès public

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (voir Appendice B) confère, pour sa part, à tout citoyen le droit à la confidentialité des renseignements nominatifs le concernant. Un organisme public ne peut donc pas communiquer un renseignement nominatif sans le consentement de la personne concernée, sauf dans certaines circonstances (précisées aux articles 59 et 59.1), telle que lorsqu'il s'agit d'assurer la protection d'une personne dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée ou encore lorsque la communication de renseignements nominatifs est nécessaire à l'application d'une autre loi (art. 67).

1.2.3 Le secret professionnel

Finalement, dans le cadre d'un travail professionnel, le terme « secret professionnel » est utilisé pour désigner la confidentialité. L'Office des professions du Québec, chapeauté par le gouvernement du Québec, veille à ce que les professions s'exercent et se développent en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité. Le Code des professions (L.R.Q., c. C-26) est la loi cadre qui s'applique à l'ensemble des ordres professionnels conférant à ses membres le droit exclusif d'exercer leurs activités.

À cet égard, le secret professionnel est lié à un code de déontologie pour chacune des professions. Ferron (1995) affirme que le droit fondamental au respect du secret professionnel vient renforcer le droit au respect de la vie privée prévu dans la Charte des droits et libertés de la personne abordée ci-haut. Il considère le code de déontologie comme un des principaux attributs des professions puisque que ce code a le pouvoir de dicter des règles de conduite à l'égard d'autrui. C'est d'ailleurs dans le Code de déontologie qu'on retrouve les « valeurs fondamentales d'une profession » variant d'un groupe professionnel à un autre (1995, p. 481). Selon Pierron (2004), la « profession » recevant l'information dite confidentielle joue un rôle entre l'individu qui se confie et la société. Ainsi, « les professionnels, en assurant le respect des individus par la garde de leur secret, contribuent à la sauvegarde d'une société de liberté.» (2004, p. 629). C'est-à-dire une société où les personnes sont libres de s'exprimer et ont droit au respect de leur vie privée.

Prenons l'exemple du travail social. L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux du Québec (OTSTCFQ) considère le respect du secret professionnel comme une des exigences de qualité de l'exercice de la profession qui doit être garantie au public. Le public a des recours en cas de faute professionnelle. Le Code de déontologie des travailleurs sociaux comporte une section (art.3.06.01) sur les devoirs et les obligations envers les bénéficiaires de services sociaux qui aborde le secret professionnel de la façon suivante:

Le travailleur social doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession.

Le travailleur social ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne.

Le travailleur social doit s'assurer que son client soit pleinement informé des utilisations éventuelles des renseignements confidentiels qu'il a obtenus (Québec, 2008).

Le Code de déontologie des travailleurs sociaux prévoit aussi des exceptions à la confidentialité. Il s'agit d'une « Levée du secret professionnel en vue d'assurer la protection des personnes »:

le membre peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Toutefois, le membre ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le membre ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication (Code de déontologie des travailleurs sociaux, 2008, art. 3.06.01.01).

En ce sens, Ferron (1995, p.483) note que ce type d'article ouvrant vers une exception au maintien de la confidentialité crée des devoirs de signalement d'application restreinte, et ce, bien entendu, en vue d'assurer la protection du public.

Parmi la clientèle toxicomane en traitement, une récente recherche rapporte que par crainte de perdre la garde de leurs enfants, les parents toxicomanes, surtout les femmes, n'osent pas parler de leurs difficultés parentales à leur intervenant (Bertrand et al., 2007). Cette étude portant sur la parentalité et la toxicomanie fait d'ailleurs ressortir le fait que près de la moitié des parents toxicomanes en traitement ont perdu la garde de leur enfant ou y ont renoncé. On peut se demander si, malgré l'existence du secret professionnel, la peur d'une divulgation de renseignements confidentiels pourrait contribuer à ce que le parent aux prises avec des problèmes de toxicomanie ne parle pas de ses difficultés parentales à son intervenant ou vice versa?

En plus du secret professionnel, il existe une autre série de règles qui sont importantes à prendre en compte lorsqu'on s'intéresse à la législation entourant la confidentialité au Québec. La section suivante se penche sur la Loi sur la protection

de la jeunesse qui date d'il y a un peu plus de trente ans. Nous verrons dans la section suivante comment a évolué la protection de l'enfance au Québec dans le siècle dernier.

1.3 La protection de l'enfance au Québec¹

L'histoire de la protection de l'enfance au Québec est étroitement liée à l'évolution sociale, culturelle et économique ainsi qu'au développement du travail social (D'Amours, 1986; Joyal, 1999; Quesney, 2010; Roberts, 1991). Et cette histoire est éclairante pour comprendre la place et la portée de la protection de l'enfance au Québec. Voyons brièvement l'évolution en question, puis nous nous tournerons vers la primauté des droits de l'enfant et la communication de renseignements personnels.

1.3.1 Historique

Au tournant du 20^e siècle et plus tard, les services à l'enfance et à la famille au Québec diffèrent entre le milieu francophone et le milieu anglophone. Joyal (1999) note que « dans les communautés protestantes et juives, les services s'organisent plutôt sur une base laïque autour d'associations de bienfaisance dont l'action est centrée sur l'assistance à domicile et la prévention » (p.124), tandis que chez les francophones le socle philosophique du travail social au Québec est influencé par l'Église catholique.

La population catholique [...] est d'abord desservie par des institutions de charité, mais aussi par les conférences de Saint-Vincent-de-Paul et les

¹ L'histoire de la protection de la jeunesse au Québec et de la Loi sur la protection de la jeunesse a été écrite suite à une demande de quelques membres du Comité éthique à la recherche du Centre jeunesse de Montréal.

services externes de certaines communautés religieuses, comme les Sœurs grises et les Sœurs du Bon Pasteur, qui prodiguent de l'assistance à domicile (Joyal, p.124).

Selon Quesney (2010), cela a pour effet de marquer les services sociaux francophones d'une « Doctrine Sociale de l'Église [DES] » qui devient en quelque sorte l'idéologie dominante du travail social. Un modèle organisationnel se forme autour des principes de la DSE comme en témoigne Quesney: « La famille traditionnelle catholique apparaît alors comme l'incarnation la plus fidèle d'une vision d'un modèle social où les individus sont solidairement et hiérarchiquement liés par des instances sociétales qui les dépassent. » (2010, p.106).

D'Amours (1986) et Joyal (1999) expliquent que la société québécoise possédait alors des mécanismes informels de régulation des comportements. Plutôt que d'être décrétées par la loi, les normes de conduites étaient véhiculées et renforcées par la parenté, le voisinage et la communauté paroissiale.

Exceptionnellement, d'autres instances intervenaient. L'adoption de la Loi sur les jeunes délinquants en 1908 et la mise sur pied du régime de l'assistance publique en 1921 sont des indicateurs que l'État reconnaissait certaines problématiques sociales ainsi que sa responsabilité dans le financement d'institutions hospitalières et de bienfaisance malgré le conservatisme de l'époque (1986, p. 391).

Selon Joyal (1999), la société québécoise voit ses premiers efforts de structuration entre 1921 et 1943. En 1923, les religieuses Notre-Dame-du-Bon-Conseil créent un institut dont la vocation est de réhabiliter et relever des familles, des orphelins et des « filles-mères ». Elles effectuent des placements en foyer nourricier car les services aux enfants nés hors mariage n'existaient à peu près pas, ceux-ci étant considérés comme des « bâtards ». Les mères célibataires étaient pratiquement exclues des services de soutien jusqu'en 1968 (Joyal, 2000). Ce n'est qu'en 1934 qu'apparaissent les premières sociétés de protection de l'enfance en milieu

francophone dont la Société d'adoption et de protection de l'enfance (SAPE) qui a vu le jour en 1937 (D'Amours, p.396). Selon la thèse de Quesney (2010, p. 84), la SAPE deviendra l'une des plus importantes sociétés de placement de la province, l'ancêtre du Centre jeunesse de Montréal. Les années 1940 sont marquées par un premier discours voulant une implication directe de l'État quant à la protection de la jeunesse. En 1944, la Commission d'assurance maladie du Québec dépose un premier rapport sur le problème des garderies et de la protection de l'enfance en général à la demande du Premier ministre du Québec, Adélard Godbout. Ce dernier propose une réforme à la jeunesse qui a été avortée dû au retour au pouvoir de Duplessis (D'amours, p. 397).

Dans les années 1950, l'État commence à s'ingérer dans les questions de protection de la jeunesse. En 1950, la Loi concernant les écoles de réforme est remplacée par la Loi relative aux écoles de protection de la jeunesse (D'Amours, p. 399). En 1950-51 sont apparues les premières mesures d'aide à la famille autre que le placement des enfants en orphelinat (Joyal, 2000). Vers le milieu des années 1950, apparaît un discours laïc en rupture avec les préceptes d'assistance enseignés par l'Église (Quesney, p.103). C'est seulement en 1950-1951, qu'apparaît un système de protection de l'enfance susceptible d'offrir des mesures d'aide autre que le placement. Les années 1960 amorcent une période qui se caractérise par la Révolution tranquille où l'État souscrit aux principes de l'État providence. La déclérisation permet un transfert des pouvoirs de l'ordre religieux à l'ordre juridique. Les figures d'autorité se transforment passant d'une hiérarchie patriarcale à une hiérarchie familiale. En juin 1963, les agences sociales se regroupent et fondent la Fédération des services sociaux à la famille du Québec (D'Amours, p. 400).

Les années 70 marquent la création de la LSSSS (1971) et la fusion des agences de service social qui deviendront 14 centres de services sociaux (D'Amours, p. 401). L'État a introduit, en 1974, la *Loi concernant la protection des enfants soumis à des mauvais traitements*, première loi obligeant tout citoyen à dénoncer à l'autorité

publique le cas d'un enfant qu'il croit victime de mauvais traitements (Ferron, p. 459). Cette loi a été adoptée en vue de protéger les enfants physiquement maltraités (Joyal, 2000) et a remplacé la Loi sur la protection de la jeunesse (D'Amours, p. 404). Ce n'est qu'en 1975 que sont nés les droits des enfants dans la Charte des droits et libertés de la personne (art. 39) et dans le Code Civil du Québec (art. 32) indiquant mot pour mot, la même citation: «Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner».

Dans un texte portant sur la protection de l'enfance au 20^e siècle, Roberts (1991, p.30) trace un portrait de la situation qui prévalait à l'époque dans le domaine de la protection de l'enfance en insistant sur ce qui doit changer. Elle fait remarquer le nombre croissant de situations rapportées à la protection de l'enfance depuis que la loi impose le signalement obligatoire. Conséquemment, cela a occasionné une augmentation du nombre de dossiers assignés à chaque travailleuse sociale. Parmi les changements qu'elle voit nécessaires, elle aborde l'importance d'une approche non-punitive et libre de jugement devant l'évaluation du risque. Elle mentionne qu'il faut adopter une philosophie « d'empowerment » des familles qui mise sur leurs forces et qui reconnaît la diversité culturelle. Elle ajoute qu'il faudra investir dans les programmes qui fonctionnent bien et mettre en œuvre des méthodes pour que les résultats de recherche servent à la pratique. Roberts (1991, p. 30) mentionne qu'en développant des stratégies nouvelles pour intervenir en situation d'abus et de négligence, il faut revendiquer auprès des gouvernements (policymakers) le développement de mesures pour éliminer la violence, la pauvreté, l'inégalité, l'isolement social et le chômage. Elle est d'avis que le défi et la clé devant les situations de négligence et d'abus passent par la nécessité d'une transformation des valeurs sociales, où le consommateurisme, le matérialisme et l'auto-indulgence céderaient la place à l'entraide et à l'engagement dans l'augmentation du financement public des services sociaux.

1.3.2 La primauté des droits de l'enfant

L'apparition de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) en 1979 a permis à l'enfant d'être considéré comme un *sujet* de droit plutôt qu'un *objet* de droit. En effet, avant l'apparition de cette loi, l'enfant ne faisait parti d'aucune législation lui permettant d'être reconnu comme une personne ayant des droits. Ce statut pour l'enfant implique maintenant le droit d'être entendu et d'être représenté dans toutes les décisions qui le concernent. La LPJ vise à protéger l'enfance dans les situations où le développement et/ou la sécurité d'un enfant sont compromis. En ce sens, l'article 39² de la LPJ (2007) oblige tout professionnel à signaler, sans délai, toutes situations au directeur lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement est, ou peut être, considéré comme compromis. Selon Ferron, le professionnel a toujours été visé par le devoir de signalement (1995. P. 463).

Au fil des décennies, la LPJ a évolué en fonction des décisions des législateurs donnant suite ou pas aux recommandations émises par des Comités d'experts (Charbonneau, 1982 ; Jasmin, 1992 ; Rapport du Comité d'expert, 2004) dont nous vous parlerons subséquemment. Dès 1982, la commission Charbonneau a fait ressortir l'existence d'imprécisions et même de contradictions dans l'interprétation de la Loi et particulièrement concernant les droits des enfants et les responsabilités parentales (Ferron, 1995). Ce contexte a fait naître quatre principes dans la Loi lors des modifications de 1984, soit: 1) la recherche de l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits, 2) la primauté de la responsabilité parentale, 3) le maintien de

² Tout professionnel qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38 ou au sens de l'article 38.1, est tenu de signaler sans délai la situation au directeur; la même obligation incombe à tout employé d'un établissement, à tout enseignant, à toute personne œuvrant dans un milieu de garde ou à tout policier qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de ces dispositions. [...] Les premier et deuxième alinéas s'appliquent même à ceux liés par le secret professionnel, sauf à l'avocat qui, dans l'exercice de sa profession, reçoit des informations concernant une situation visée à l'article 38 ou 38.1.

l'enfant dans son milieu familial et enfin, 4) la nécessité de la prévention et de la participation de la communauté.

Le dernier Rapport du Comité d'experts sur la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse (2004) fait les mêmes recommandations que le Comité précédent (1992) au législateur quant à certaines modifications dont celles intéressant notre recherche. Ces modifications seront cette fois-ci entérinées par le législateur et présentées dans le Mémoire sur le projet de loi 125: Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives (2005). Voici ce que nous rapporte le chapitre sur la primauté de l'intérêt et des droits de l'enfant au sujet d'un dilemme que vivent régulièrement les tribunaux:

Dans leur pratique quotidienne, les tribunaux sont régulièrement appelés à arbitrer des situations où les parents de l'enfant invoquent leurs droits pour s'opposer à l'intervention de la Direction de la protection de la jeunesse dont la mission est de défendre l'intérêt de l'enfant (Québec, 2005, p. 12).

Cette citation indique la fréquence du « dilemme juridique » (Québec, 2005) que vivent les Juges qui ont à trancher entre les droits des parents dont le droit à la vie privée et à la confidentialité des renseignements personnels et les droits de l'enfant.

De surcroît, le Mémoire (Québec, 2005) nous informe que des groupes et des personnes qui ont été consulté en 1992 par le Comité d'expert (Jasmin) pour évaluer la Loi sur la protection de la jeunesse ont affirmé que « des conflits ou des oppositions surviennent parfois entre les droits d'un enfant et ceux de ses parents. » (Québec, 2005, p.12). Il est clair que les dilemmes auxquels faisaient face ces différents intervenants posaient problème et que le « juridique » devait trouver une solution.

Le Mémoire (2005) rapporte que selon une décision de la Cour suprême du Canada: « il faut **parfois** accorder la priorité à la protection des enfants sur le droit des parents à la protection de leur vie privée.» (Winnipeg c. K LW, 2000).

L'intérêt de l'enfant n'est pas un «fourre-tout pratique pouvant justifier n'importe quoi»: encore faut-il que les décisions respectent les autres règles de droit. L'intérêt de l'enfant ne permet pas d'écarter les droits des autres parties, dont ceux des parents. La recherche de l'intérêt de l'enfant permet cependant d'apprécier certains éléments et certaines conditions (Québec, 2005, p.13).

Ainsi, cette décision privilégie le droit de l'enfant sans toutefois qu'il s'exerce au détriment du droit des parents.

La juge Durand-Brault³ va plus loin en **priorisant** d'emblé **le droit de l'enfant**. Voici ce qu'elle partage en conclusion de son étude des jugements de la Cour suprême à ce sujet:

[À] chaque fois que le sort d'un enfant est concerné, qu'il s'agisse d'un conflit privé entre les parents ou d'un recours initié dans le cadre d'une loi d'ordre public comme la *Loi sur la protection de la jeunesse*, l'intérêt de l'enfant est maintenant indiscutablement reconnu comme le critère ultime à l'aulne duquel tous les autres principes doivent se mesurer. (Mémoire du projet de loi 125, 2005, p. 12).

Ainsi, tous les autres principes comme la protection de la vie privée des parents deviennent désormais secondaires, l'enfant étant le critère ultime.

Le Rapport du Comité d'experts (2004) conclue aussi dans ce sens expliquant qu'il ne fait aucun doute que le principe de l'intérêt de l'enfant et du respect de ses droits «constitue le fondement même de la Loi sur la protection de la jeunesse» et « Par

³ Elle considère que: parmi les éléments à considérer pour appliquer ce critère, la notion d'attachement se trouve au premier rang (2005, p. 12).

conséquent, si le droit d'un parent s'oppose ou est en conflit avec celui de l'enfant, **c'est le droit de ce dernier qui doit avoir la priorité**, compte tenu de son intérêt.» (2004, p.25).

Bien qu'on reconnaisse les limites de cette position, la solution mise de l'avant par le Comité d'experts (2004) est double. Il est établi que l'intérêt du parent ou des parents responsable(s) n'a pas préséance sur celui de l'enfant. Au contraire:

- le principe de l'intérêt de l'enfant et du respect de ses droits constitue le principe premier de la LPJ, ayant préséance sur tous les autres. (Art. 1.4 du, 2004) et
- le principe de la primauté de la responsabilité parentale, défini à l'article 2.2, soit reconnu comme le deuxième principe en importance dans la Loi. (Rapport du Comité d'experts, 2004, p. 27).

Malgré la décision de la Cour suprême du Canada (2000) à l'effet qu'il faut *parfois* accorder la priorité au droit de l'enfant sur le droit à la vie privée des parents, le Comité d'experts (2004) conclue que le droit de l'enfant doit désormais avoir préséance sur tout autre droit.

1.3.3 La communication de renseignements personnels

Voici un argumentaire du Rapport (2004) qu'expose le Comité d'experts pour convaincre le législateur d'ouvrir la communication entre partenaires:

Bien qu'il soit souhaitable d'obtenir le consentement des personnes concernées, il n'est pas toujours possible de le faire à certaines étapes du processus d'intervention. À l'étape de la réception et du traitement des signalements plus particulièrement, les parents ou les personnes en cause ne sont généralement pas informés qu'ils font l'objet d'un signalement. Avant de retenir un signalement, il est souvent nécessaire de procéder à des vérifications complémentaires auprès des différents professionnels pour

savoir, entre autres, si l'enfant ou les parents reçoivent déjà des services, vérifier les présomptions de mauvais traitements ou éviter les risques de fausses allégations. Rappelons ici que plus de la moitié des signalements ne sont pas retenus (Tourigny et al., 2002), très souvent après que le DPJ a pu procéder à des vérifications complémentaires.» (Québec, p. 135).

Selon le Rapport du Comité d'experts (2004), la LPJ soulève, depuis son entrée en vigueur, des questions relatives à la communication de renseignements personnels nécessaires à l'application de la Loi qui ont soulevé plusieurs difficultés et donné lieu à de nombreux débats. À ce sujet, le Comité de coordination des chantiers jeunesse (2001) cité dans le Rapport du Comité d'experts sur la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse recommandait que la LPJ soit révisée pour établir et baliser « le droit du DPJ d'avoir accès, à toutes les étapes du processus de protection de la jeunesse, aux informations concernant un parent ou une personne en lien avec le jeune et dont le contenu pourrait lui permettre d'éclairer la situation du jeune.» (2004, p. 131). Dans son Rapport, le Comité d'experts a exprimé son insatisfaction quant aux difficultés qu'éprouve le Directeur de la protection de la jeunesse à obtenir des informations pertinentes pouvant éclairer la prise de décision:

En dépit des modifications apportées à la Loi jusqu'ici, il faut reconnaître que toutes les tentatives d'élargir la communication de renseignements personnels ont donné des résultats bien en deçà des attentes exprimées, en raison notamment des restrictions prévues aux différentes lois en vigueur au Québec concernant la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels (2004, p. 131).

Or, dans son Rapport, le Comité d'experts expose un argumentaire soutenant un changement à la Loi concernant l'échange d'informations sans consentement afin d'aider le travail d'enquête des intervenants sociaux. (2004, p.134). Le Comité d'experts explique que lorsque les personnes concernées par un signalement sont rencontrées, il peut s'avérer que celui-ci n'autorise pas l'échange d'informations. Ce que nous savons, c'est que la solution visée par le Comité d'experts a été de changer la Loi pour que les intervenants sociaux puissent obtenir des

renseignements concernant le signalement d'un enfant sans nécessairement avoir le consentement de la clientèle visée.

Qu'est qui explique que les personnes en cause ne soient généralement pas informées lorsqu'elles font l'objet d'un signalement? Les verification complémentaires pourraient-elles se faire avec le consentement des personnes concernées? Nous nous questionnons sur la ou les raisons qui justifieraient de cacher cette information.

Le Comité d'experts mentionne néanmoins dans son Rapport (2004) l'importance d'obtenir le consentement des personnes concernées par l'échange d'information:

Selon les membres du Comité, il demeure essentiel que le DPJ tente d'obtenir le consentement des personnes concernées chaque fois que cela est possible. [...] Certes, l'accès à des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées peut constituer une réelle atteinte à leur vie privée.» (Québec, p. 136).

Néanmoins, les membres du Comité d'experts recommandent l'obligation aux organismes et établissements de communiquer les renseignements jugés pertinents (Rapport du Comité d'experts, 2004):

Recommandation 5.1

Que l'article 35.1 soit modifié afin d'ajouter que les personnes, organismes ou établissements contactés par le directeur dans le cadre d'une enquête doivent lui communiquer, sur demande, ou communiquer aux personnes qu'il autorise à agir en son nom en vertu des articles 32 et 33, les renseignements qu'il requiert, et ce, malgré l'article 19 de la LSSSS et les restrictions concernant le secret professionnel.

Qu'il soit en outre précisé que cette transmission d'information:

- doit se limiter aux seuls renseignements de nature sociale ou médicale concernant l'enfant, ses parents ou la personne mise en cause par le signalement et jugés nécessaires pour assurer la protection de l'enfant;

- est possible à toutes les étapes du processus d'intervention, lorsque la sécurité ou le développement de l'enfant est ou peut être compromis (Québec, p.137-138).

Ces recommandations (2004) sont à l'origine de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (2007). Voyons maintenant comment doit s'appliquer l'échange de renseignements confidentiels, prévu par cet article de loi, entre les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et le Centre jeunesse.

Le document « Communiquer pour protéger les enfants ; quelles sont les règles entourant l'échange de renseignements confidentiels entre un centre jeunesse et un autre établissement du réseau de la santé et des services sociaux? » (2009) rappelle la « règle d'or » de l'accès à l'information: le consentement de l'utilisateur.

Dans tous les cas où les circonstances le permettent, l'intervenant de l'établissement qui a besoin d'obtenir des renseignements ou d'avoir accès au dossier d'un usager doit d'abord et avant tout rechercher le consentement de cet usager. Un consentement peut être donné verbalement ou par écrit. Toutefois, il peut arriver qu'il soit impossible ou contre-indiqué de rechercher ce consentement en raison:

- de l'urgence de la situation;
- de circonstances particulières;
- de la non-disponibilité de l'utilisateur.

Par exemple, dans le cadre de l'analyse d'un signalement d'abus physiques ou d'abus sexuels, il peut être contre-indiqué de rechercher le consentement d'un parent présumé abuseur. De même, il est impossible de rechercher le consentement d'un parent lorsqu'il s'avère que celui-ci ne peut être retrouvé. La LPJ permet alors, selon des balises précises, l'accès à certains renseignements.

Ces exceptions permettent d'échanger des renseignements même lorsque l'utilisateur refuse de donner son consentement. (Québec, p. 9).

Il est clair que l'esprit de l'article 35.4 de la LPJ prévoit la recherche du consentement des personnes visées par la divulgation de renseignements confidentiels, sauf en cas d'urgence, de circonstances particulières et de non-disponibilité de l'utilisateur. Qui évalue les circonstances pouvant justifier qu'il est impossible ou contre-indiqué de rechercher le consentement? Qu'est-ce qui détermine la non-disponibilité de l'utilisateur? Quels critères considèrent-on dans cette prise de décision?

1.4 Les intervenants concernés par l'échange de renseignements confidentiels

Notre problématique de recherche se situe au niveau de la perception de l'échange de renseignements confidentiels prévu par l'article 35.4 de la LPJ qu'ont les intervenants sociaux. En particulier, que savons nous au sujet du point de vue de ceux qui ont le mandat d'aller chercher de l'information et de ceux qui reçoivent des confidences et qui ont l'obligation légale d'en divulguer une partie. Ainsi, nous avons opté d'étudier la situation des intervenants qui travaillent à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du Centre jeunesse de Montréal (CJM) et des intervenants qui travaillent au Centre de réadaptation en dépendance (CRD) Dollard-Cormier.

Ces deux groupes d'intervenants sociaux sont très semblables à cause de leur milieu de pratique et parce qu'ils ont une formation professionnelle dans le domaine des sciences humaines. Ils travaillent en milieu institutionnel, sont employés par des instituts universitaires qui se positionnent comme des établissements publics du Québec.

1.4.1 Le contexte et les responsabilités des intervenants en Centre de réadaptation en dépendance

Partant de l'idée voulant que l'alliance thérapeutique facilite l'engagement du client en thérapie et favorise son maintien en traitement (Wilson & Mandelbrote, 1978; DeLeon, 1985; Simpson, Joe, Rowan-Szal, & Greener, 1995; Meier et al., 2005 a), des auteurs (Cournoyer et al., 2007), se sont intéressés aux deux des principaux obstacles de l'intervention en toxicomanie: l'engagement et l'abandon.

Ces chercheurs expliquent la difficulté d'engagement comme étant une « caractéristique » des personnes alcooliques et toxicomanes et avancent que l'alliance thérapeutique établie avec l'intervenant est un prérequis à l'engagement du client dans une thérapie. D'autres recherches ont démontré que l'alliance thérapeutique est un des facteurs importants pour déterminer l'efficacité du traitement (Brunelle, 2010 ; Hawley et Garland, 2008 ; Hogue et coll., 2006). Notamment, l'« efficacité du traitement » serait reliée à la durée du traitement de réadaptation en toxicomanie et à la persévérance des clients en traitement (Bergeron et al., 1997, p. 5);

Natacha Brunelle (2010), dans un article intitulé « Impacts des traitements et processus de rétablissement chez les jeunes toxicomanes québécois », résume bien l'effet positif de l'alliance thérapeutique sur différents aspects du traitement de la toxicomanie dont la diminution du symptôme et l'amélioration des relations familiales:

Notons enfin que l'alliance thérapeutique est reconnue pour être l'une des composantes déterminantes du traitement dans le processus de changement (Hogue et coll., 2006). La perception des clients face à leur propre engagement, à leur capacité de s'investir dans un tel travail ainsi que la perception qu'ils ont de la compréhension et de l'implication de leur thérapeute

sont les trois dimensions de l'alliance thérapeutique qui prédisent le mieux l'abandon du traitement, ce dernier étant relié à un mauvais pronostic (Cournoyer et coll., 2007). Hawley et Garland (2008) concluent que l'alliance thérapeutique est significativement associée à différents résultats de la thérapie tels que la diminution des symptômes, l'amélioration des relations familiales, l'augmentation de l'estime de soi, l'augmentation du soutien social perçu et de la satisfaction face au traitement (2010, p. 240).

L'intervenant en relation d'aide auprès des personnes toxicomanes a des responsabilités professionnelles pour favoriser le traitement des dépendances (Paternaude, 2010).

Premièrement, le CCLAT (Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies) indique que l'intervenant en toxicomanie **doit démontrer « une capacité de base à établir une relation d'aide** avec les clients caractérisée par la chaleur humaine, le respect, l'authenticité, le concrétisme et l'empathie. » (2007, p.12).

Des intervenants œuvrant en toxicomanie ont été interrogés dans le cadre d'une étude (Brochu et Schneeberger, 1999) et ont rapporté qu'ils peuvent accepter de **donner des renseignements confidentiels** pour répondre à des besoins d'ordre juridique à condition d'obtenir le consentement de leur clientèle:

Un autre aspect qui a souvent été abordé lors des rencontres de groupe, c'est celui de la confidentialité. À cet effet, le principe de confidentialité prôné par les intervenants en toxicomanie se heurte aux besoins des instances judiciaires de surveiller adéquatement leur clientèle. Les intervenants en toxicomanie affirment toutefois qu'ils peuvent consentir à livrer certaines informations avec le consentement explicite de leur client, telles des attestations de présence, si cela est jugé nécessaire (Brochu et Schneeberger, 1999, p. 43-44).

Les intervenants en toxicomanie reconnaissent leur responsabilité de **respecter la confidentialité** vis à vis la clientèle en obtenant leur consentement pour divulguer

de l'information les concernant. La recherche ne nous indique pas s'ils tendent à respecter la confidentialité au nom de la Loi (Loi sur les services de santé et les services sociaux), au nom d'une règle provenant d'un Ordre professionnel quelconque, pour des raisons éthiques ou autres. Nous savons cependant que plusieurs motifs peuvent influencer un intervenant à vouloir protéger la confidentialité des renseignements personnels. Voyons maintenant quelles sont les responsabilités légales de l'intervenant possédant des renseignements confidentiels sur quiconque en lien avec la protection de l'enfance.

Concernant les responsabilités légales, l'intervenant en toxicomanie qui travaille dans un Centre de réadaptation en dépendance **partage des tâches avec son partenaire du réseau** de la santé et des services sociaux, le centre jeunesse. Voici une tâche légale émanant de la Loi sur la protection de la jeunesse que doit entre autre respecter l'intervenant du Centre de réadaptation en toxicomanie (Communiquer pour protéger les enfants, 2009):

Une fois que l'intervenant du centre jeunesse a communiqué l'information requise, l'intervenant de l'autre établissement doit:

- communiquer tous les renseignements confidentiels nécessaires et pertinents contenus dans le dossier de l'enfant, de ses parents ou d'une personne mise en cause par le signalement à la condition que ces renseignements soient en lien avec le motif de compromission allégué;
- communiquer verbalement ces renseignements à moins que l'intervenant du centre jeunesse et celui de l'autre établissement n'en conviennent autrement (2009, p. 17).

Ainsi, l'intervenant qui travaille dans un Centre de réadaptation en toxicomanie peut être appelé à dévoiler des renseignements confidentiels concernant sa clientèle en vertu de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse, à la demande du Centre jeunesse. Il doit donc répondre à cette demande légale tout en respectant sa responsabilité professionnelle d'aller chercher le consentement de la clientèle pour

préserver la relation thérapeutique. Pour y parvenir, nous supposons qu'il doit notamment réfléchir à l'information qu'il a reçue de sa clientèle en vue de saisir les renseignements pouvant être nécessaires et pertinents à l'évaluation d'une situation de compromission donnée. Comment l'intervenant parvient-il à respecter ces responsabilités qui semblent se heurter? Nous souhaitons que les entrevues auprès des intervenants du centre Dollard-Cormier nous permettent de répondre entre autre à ce questionnement.

1.4.2 Le contexte et les responsabilités de l'intervenant en protection de la jeunesse

La protection de la jeunesse est la responsabilité de tous les citoyens si on se réfère à la Loi sur la protection de la jeunesse, mais le rôle de protéger l'enfance a été mandaté par l'État au Centre jeunesse. Or, pour protéger l'enfance, l'intervenant en Centre jeunesse peut avoir à **chercher de l'information sur la situation** d'un enfant afin de poser un jugement sur le signalement donné. Ainsi, les renseignements confidentiels que peuvent détenir des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, comme le Centre Dollard-Cormier, sur les parents ou un membre de l'entourage de l'enfant peut devenir une source d'information pertinente à l'intervenant du Centre jeunesse. Pour nous aider à comprendre le rôle et les responsabilités de l'intervenant en protection de l'enfance, nous avons décidé d'expliquer comment est traité un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Pour s'assurer du caractère exceptionnel de l'intervention d'autorité de l'État dans la vie des personnes et des familles, les intervenants sociaux doivent appliquer un processus d'intervention en protection de la jeunesse. Les étapes du signalement sont les mêmes pour la DPJ de chacune des régions administratives (voir appendice C). Lorsqu'il y a un signalement, l'intervenant de la DPJ doit d'abord procéder à la réception et au traitement du signalement. Cette étape vise à décider si des mesures

d'urgences de protection immédiate sont nécessaires, si on met fin à l'intervention ou si le processus d'intervention en protection de la jeunesse se poursuit. Ainsi, l'intervenant social doit considérer quatre facteurs pour déterminer les besoins de protection selon le Cahier du participant (Implantation de la nouvelle loi sur la protection de la jeunesse, 2007):

- 1) les faits signalés: leur nature, leur gravité, leur chronicité et leur fréquence;
- 2) la vulnérabilité de l'enfant: les conséquences des faits sur l'enfant, compte tenu de son âge et de ses caractéristiques personnelles et sociales;
- 3) l'exercice de la responsabilité parentale et capacités des parents: leurs ressources personnelles, la reconnaissance du problème et leur motivation à corriger la situation;
- 4) les ressources du milieu pour soutenir l'enfant et ses parents: le soutien offert aux enfants et aux parents par les proches et par les ressources communautaires ou professionnelles (Québec, p. 7).

De plus, l'intervenant doit considérer les motifs de protection:

Le regroupement des motifs de protection en six grandes problématiques correspond au développement des connaissances et s'inspire de la formulation qu'on retrouve dans d'autres législations à l'extérieur du Québec: abandon, négligence, mauvais traitements psychologiques, abus sexuels, abus physiques et troubles de comportements sérieux (Québec, p. 7).

Pour poursuivre le processus d'intervention, l'intervenant doit détenir l'information nécessaire permettant de procéder à l'évaluation de la situation, à savoir si la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis.

La divulgation de renseignements confidentiels sans consentement devrait représenter une exception et se faire uniquement lors de situations d'urgence prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Or, tel que mentionné précédemment, l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse représente une nouvelle situation d'exception puisqu'il oblige l'établissement détenant un dossier concernant une personne mise en cause par un signalement de

divulguer **les renseignements confidentiels en lien avec le motif du signalement** et qui permettrait à l'intervenant de décider de le retenir ou de statuer sur la compromission quant à la sécurité et/ou le développement d'un enfant.

Seuls les intervenants sociaux qui travaillent à l'étape rétention et traitement du signalement (RTS) et à l'évaluation (voir appendice C) peuvent se servir de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse pour recueillir des renseignements confidentiels **pertinents à leur enquête**. Ainsi, le manuel de référence de la protection de la jeunesse nous informe que l'intervenant d'un autre établissement doit transmettre les renseignements pertinents au signalement à la Direction de la protection de la jeunesse, en l'occurrence, l'intervenant social attitré:

toute personne qui exerce ses activités dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux doit fournir les renseignements pertinents lorsqu'un intervenant responsable de la réception et du traitement d'un signalement communique avec elle pour obtenir de l'information qui lui permettrait de retenir ou non le signalement, et ce, quel que soit le motif de compromission allégué. [...] La règle générale qui s'applique pour toute communication de renseignements confidentiels consiste à tenter d'abord d'obtenir le consentement de la personne concernée (2010, p. 430).

Dans le cadre des échanges d'information, entre le Centre jeunesse et les autres établissements comme le Centre Dollard-Cormier, prévus par l'article 35.4 de la LPJ, voici ce que doit communiquer l'intervenant du Centre jeunesse qui travaille à l'étape de réception et traitement du signalement (RTS) à l'autre intervenant (Communiquer pour protéger les enfants, 2009):

- s'identifier et expliquer qu'il intervient à l'étape RTS ;
- fournir les données nominatives (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone) de la personne dont il désire obtenir des renseignements confidentiels;
- informer l'intervenant de l'autre établissement du motif de compromission allégué au signalement et demander les renseignements qui révèlent ou confirment l'existence d'une situation en lien avec ce motif de compromission;

- donner seulement les renseignements nécessaires et pertinents du signalement qui justifient sa demande de renseignements confidentiels (2009, p.15).

Lorsque l'intervenant travaillant à l'étape RTS reçoit le signalement, il doit décider s'il le retient ou pas pour fins d'évaluation. Le cas échéant, le signalement sera acheminé à l'intervenant qui œuvre à l'étape de l'évaluation.

L'intervenant procède alors à l'évaluation de la situation et des conditions de vie de l'enfant en vue de décider si sa sécurité ou son développement est compromis. Dans l'affirmative, la situation de l'enfant est prise en charge par le DPJ (2009, p.16). À cette étape, l'intervenant peut également aller chercher des renseignements confidentiels pertinents au signalement:

l'intervenant du centre jeunesse peut communiquer avec l'intervenant d'un autre établissement pour obtenir des renseignements confidentiels concernant l'enfant, ses parents ou une personne mis en cause par le signalement selon les mêmes règles qu'à l'étape de RTS. [...] Les renseignements [...] doivent permettre de révéler ou de confirmer l'existence d'une situation en lien avec le motif de compromission allégué au signalement. (2009, p. 16).

Ainsi, le document *Communiquer pour protéger les enfants* (2009) informe tant les intervenants du Centre jeunesse que les intervenants des autres établissements de l'importance de la recherche du consentement lorsqu'il s'agit de divulguer des renseignements confidentiels.

En contraste avec ce que nous venons de souligner quant à l'importance de la recherche du consentement, un Guide de partenariat propose à ses intervenants de divulguer des renseignements confidentiels au Centre jeunesse « sans autorisation requise ». En effet, le Guide de partenariat des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) et des Centres jeunesse est paru en 2008 pour aider les professionnel·les de ces deux établissements à travailler en partenariat. En annexe

3 de ce document, on retrouve les « principes de confidentialité en regard de l'application du guide » notamment en ce qui a trait à l'échange de renseignements confidentiels. Nous retrouvons l'article 35.4 de la LPJ dans la section intitulée: « Transmission d'informations du CSSS au DPJ en application de la LPJ (sans autorisation requise) ». On ne fait pas allusion à « la règle générale qui consiste à d'abord tenter d'obtenir le consentement » que présente le Manuel de référence de la protection de la jeunesse (2010, p.430) cité ci-haut et on oblige les intervenants à divulguer des renseignements confidentiels. Voici comment le Guide de partenariat présente la responsabilité légale de l'intervenant du CSSS:

Obligation de transmettre verbalement au DPJ, sur demande, un renseignement contenu au dossier de l'enfant, de l'un de ses parents ou d'une personne mise en cause par un signalement lorsqu'un tel renseignement confirme l'existence d'une situation en lien avec le motif de compromission et pourrait permettre de retenir le signalement (art. 35.4 LPJ) (2008, p. 36).

Nous venons de prendre connaissance de documents (Rapport du Comité d'experts, 2004; Mémoire du projet de loi 125, 2005) qui ont servis aux modifications à la LPJ en 2007 dont la création de l'article 35.4 de la LPJ. D'autres documents (Communiquer pour protéger les enfants, 2009; Manuel de référence de la protection de la jeunesse, 2010) permettent aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux de comprendre l'esprit de ces changements et la façon de les appliquer. L'importance de l'obtention du consentement quand il est question de divulguer des renseignements confidentiels ressort clairement. Pourtant, un document (Guide de partenariat des Centres de santé et de services sociaux et des Centres jeunesse, 2008) a été produit à l'intention de professionnels du réseau de la santé et des services sociaux et ne respecte pas l'esprit dans lequel l'échange de renseignements confidentiels a été pensé. Nous questionnons cette interprétation de l'article 35.4 de la LPJ et s'interrogeons sur l'effet d'un tel document sur la compréhension de la loi.

Cette section nous a permis de connaître la législation visant à protéger la vie privée des personnes ainsi que leurs renseignements personnels et de décrire les règles entourant la confidentialité et le secret professionnel. Le survol de l'évolution de la protection de l'enfance a aidé à contextualiser l'apparition de la Loi sur la protection de la jeunesse, moment où l'enfant est devenu un sujet de droit. Au fil du temps, l'application de la loi a soulevé des conflits entre les droits des parents et ceux des enfants. Par conséquent, les dernières modifications à la loi ont permis de clarifier que les droits de l'enfant ont désormais préséance sur tous les autres droits et d'élargir la communication de renseignements confidentiels.

Bien que les Québécois s'entendent sur le principe de protéger l'enfance et que la loi concorde maintenant avec cette priorité, il n'en demeure pas moins que certaines situations puissent demeurer potentiellement conflictuelles pour les intervenants sociaux. Voyons le rôle et les responsabilités qui incombent les intervenants concernés par l'échange de renseignements confidentiels.

1.4.3 Particularités des milieux d'intervention: lien de confiance et technobureaucratie

Les milieux de pratique où s'opère l'échange de renseignements confidentiels entre des établissements partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sont traversés par des particularités. Nous en relevons deux ici: le lien de confiance comme clé de l'intervention et la technobureaucratie du Centre jeunesse de Montréal.

Des auteurs ont rapporté que la confidentialité est ce qui permet d'établir un lien de confiance entre l'intervenant et le bénéficiaire de services, et que ce lien est nécessaire à une relation d'aide efficace (Gosselin, 1991; Ferron, 1995; Pierron, 2004; Giroux et Roberge, 2006). D'autres auteurs se sont intéressés au lien de confiance dans une relation thérapeutique. Catherine Patenaude (2010), dans son

mémoire de maîtrise a recensé des études provenant de diverses disciplines qui démontrent l'importance de l'alliance thérapeutique dans le cheminement thérapeutique. Elle (2010, p.6) définit l'alliance thérapeutique comme « le lien affectif et de collaboration qui se développe entre le thérapeute et le client » (Martin, Garske, & Davis, 2000). Elle rapporte que plusieurs approches et théories psychothérapeutiques considèrent l'alliance comme centrale au processus de thérapie et cite les travaux de Bordin, 1979; Gaston, 1990 et Geslo & Carter, 1994. De plus, au fil des décennies, plusieurs auteurs ont écrit à propos du fait qu'une bonne alliance thérapeutique facilite l'engagement du client dans la thérapie et favorise son maintien en traitement, améliorant ainsi son pronostic. Notamment, Patenaude cite: Wilson & Mandelbrote, 1978; DeLeon, 1985; Simpson, Joe, Rowan-Szal, & Greener, 1995; Meier et al. 2005a).

Les règles entourant la confidentialité et le secret professionnel jouent un rôle important en intervention sociale et dans les services d'aide. Les intervenants sociaux dont ceux du Centre jeunesse de Montréal et du Centre Dollard-Cormier sont appelés à respecter un rôle au sein de l'établissement qui les emploie et à assumer leurs responsabilités à l'endroit de leur clientèle.

Bien que certains rôles et responsabilités soient partagés par l'ensemble des intervenants sociaux, les milieux de pratique que sont le Centre jeunesse et le Centre de réadaptation en dépendance entraînent des différences.

Le travail des intervenants sociaux en Centre jeunesse diffère de celui des intervenants en Centre de réadaptation entre autre parce que celui du premier est régit d'abord et avant tout par une loi. Pour mieux comprendre le normatif et autoritaire que comporte l'intervention sociale au Centre jeunesse de Montréal, nous ferons ici référence au mémoire de Lamontagne (2003) intitulé « Création de sens dans une technobureaucratie: L'expérience d'intervenants sociaux au Centre jeunesse de Montréal ». Il s'agit du seul document repéré qui s'intéresse à la

structure organisationnelle de l'établissement d'un point de vue critique. Pour nous aider à mieux comprendre le milieu de travail en protection de l'enfance, l'auteur du mémoire a rencontré huit intervenants du Centre jeunesse de Montréal dans le cadre d'entrevues semi-dirigées. La problématique de son étude porte sur la structure d'intervention que l'auteur qualifie de « technobureaucratie ». Il s'appuie sur les concepts⁴ de « technocratie », qui signifie que l'organisation sociale est fondée sur un modèle expert de « gestion efficace » et de « savoir technique », et de « bureaucratie », qui valorise la structure organisationnelle au détriment de la créativité. Lamontagne (2003) définit donc la « technobureaucratie » comme étant une structure organisationnelle fondée sur l'expertise où l'intervenant n'est qu'un exécutant. Voici ce qu'il écrit:

L'approche technobureaucratique consiste à standardiser l'intervention sociale afin d'éviter la rencontre avec un sujet, et les tensions que génèrent inévitablement celles-ci lorsque les négociations s'avèrent difficiles (Lamontagne, 2003, p. 108).

L'auteur cherche à comprendre comment les intervenants donnent un sens à leur pratique dans une structure organisationnelle ayant pour fonction de « normaliser » l'intervention, se faisant régulièrement taxer de contrôle social et se caractérisant par une rigidité. Selon Lamontagne, la technocratie et la bureaucratie se font au détriment d'une perspective clinique, ce qui aurait pour effet de déposséder le sujet de sa dimension sociale. Cette théorie expliquerait pourquoi la documentation à propos de la confidentialité que nous avons présentée au début de ce chapitre serait « unidisciplinaire », c'est-à-dire à forte tendance juridique plutôt que clinique.

⁴ Nombreux auteurs se sont intéressés aux concepts utilisés par Lamontagne dont la technocratie (Simard, Jean-Jacques, 1979 ; Lalande-gendreau, Claire, 1978 ; Laforest, Marcelle et Redjeb, Belhassen, 1982 et 1983 ; etc.) et la bureaucratie en travail social (Émond, Marie, 1976 ; Maheu, Louis et bien-Aimé, Paul-Antoine, 1997 ; Bélanger et al., 1987, Harrisson, 1992 ; etc.). Pour les fins de ce mémoire, nous avons décidé d'écarter toute cette littérature fort pertinente pour s'en tenir à l'ouvrage spécifique de Lamontagne (2003).

En effet, la documentation produite par et pour le centre jeunesse ne semble pas mélanger les savoirs juridique et clinique. Pour Lamontage (2003), ce serait la technobureaucratie qui construit, à partir des rationnels techniques, les connaissances qui servent à traiter des problèmes sociaux et les rapports entre les intervenants et les usagers. Lamontagne émet l'hypothèse que la structure organisationnelle oriente les conduites des intervenants sociaux, que ceux-ci ont très peu de mobilité dans une telle structure et que la relation d'aide n'est alors réduite qu'à l'application d'orientation prédéterminée et normalisante.

Les résultats de l'étude de Lamontagne démontrent que les intervenants sociaux qui travaillent au service de l'évaluation et de l'orientation (é/o) ne perçoivent pas la possibilité d'entrer en relation d'aide avec les bénéficiaires du service à cause du mandat d'enquête qui leur est confié et du court délai d'action (1 mois). Selon lui, la relation d'aide est davantage possible dans le travail des intervenants qui sont à l'étape de signalement: application des mesures (voir appendice C) que ceux qui sont à l'étape évaluation.

Quant à la perception générale de la protection de la jeunesse par les intervenants du centre jeunesse eux-mêmes, Lamontagne (2003) indique une forte tendance à éviter la question. L'auteur explique cette réaction par le peu d'emprise qu'ils auraient sur leur travail: « ils ne se sentent pas des experts, ne sachant faire autre chose que d'appliquer les savoirs techniques que les bureaucrates leur ont enseignés. » (Lamontagne, p. 69).

L'ouvrage de Lamontagne (2003) nous a permis de décrire la structure organisationnelle « technobureaucratique » du Centre jeunesse de Montréal et de voir que celle-ci contribue à la création d'un savoir expert pouvant exercer un contrôle social tant sur les intervenants que sur leur clientèle.

1.5 Concilier protection de la confidentialité et protection de l'enfance: un dilemme éthique pour les intervenants?

Ce que nous avons présenté ci-haut nous permet de constater que la société québécoise cherche à protéger deux valeurs qui semblent se confronter dans l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), soit la protection de la confidentialité et la protection de l'enfance. D'une part, les usagers des services sociaux ont des droits au regard de la protection de leur vie privée. Ainsi, les intervenants qui œuvrent en Centre de réadaptation en dépendance qui reçoivent des confidences de personnes toxicomanes devraient respecter la confidentialité des renseignements personnels confiés. Par contre, ils sont parfois sollicités par des intervenants de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ), au nom de la LPJ, à divulguer certains renseignements confidentiels. Le font-ils avec le consentement de la clientèle ou le font-ils sans consentement comme l'autorise l'article 35.4 de la LPJ? Les intervenants de la DPJ permettent-ils aux intervenants en toxicomanie d'aller chercher le consentement de leur clientèle avant toute échange d'information?

Les décisions prises en vertu de la LPJ doivent l'être dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits avant tout. Dans un tel contexte, Berteau (1992), s'inspirant de la réflexion d'O'Neil, disait que les travailleurs sociaux devaient remettre en question leur façon de concevoir, de décider et d'intervenir: « Les désaccords sont profonds sur des notions aussi fondamentales que le respect de la vie, les droits des plus démunis, la justice distributive, la solidarité, les droits de la famille et de l'enfant. » (1992, p.65). Cette réflexion est toujours d'actualité 20 ans plus tard. Pour Ferron (1995) le respect du secret professionnel et de la vie privée ainsi que la protection de l'enfance soulèvent des enjeux et un dilemme. Sa thèse, toujours aussi pertinente, nous oblige à entrevoir dans la loi des questions éthiques que rencontrent les intervenants sociaux. Il analyse les dimensions légales, déontologiques et éthiques du « double devoir » de signalement et de secret

professionnel, et constate que ces obligations ne concordent pas (1995, p.455). L'auteur questionne le risque que coure le professionnel: « dans quelle situation doit-il mettre en péril le sentiment de confiance qu'on lui manifeste? » Cette étude nous permet de mieux saisir le contexte juridique et social dans lequel l'intervenant doit prendre une décision quant à la divulgation de renseignements confidentiels.

Les contextes de travail et les responsabilités des intervenants sociaux évoquent divers types de connaissances ou de savoirs que nous avons catégorisés ainsi: le savoir juridique, le savoir disciplinaire et le savoir éthique. Voyons comment ces savoirs peuvent éventuellement créer un dilemme éthique.

1.5.1 Du dilemme juridique au dilemme éthique

D'un point de vue juridique, lorsqu'une loi semble aller à l'encontre d'une autre, la solution peut résider, entre autre, dans la modification de la loi pour qu'il y ait concordance (Ferron, 1995). Rappelons la recommandation 5.1 du Rapport du Comité d'experts (2004) ayant pour objectif de faire concorder la notion de confidentialité entre la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur les services de santé et les services sociaux et ayant été retenu dans le libellé de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Les modifications apportées à la LPJ en 2007 se sont attardées à repositionner les notions d'intérêt de l'enfant et de responsabilités parentales. Le législateur y affirme la priorité des droits de l'enfant, en stipulant que toute intervention faite à son endroit doit l'être « dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits ». Dorénavant, si le droit d'un parent s'oppose ou est en conflit avec celui de l'enfant, c'est le droit de ce dernier qui doit avoir priorité (Québec, 2010). Ces changements législatifs répondent possiblement au dilemme que vivaient les tribunaux, tel que soulevé par la Juge Durand-Brault précédemment (Mémoire sur le projet de loi 125, p.12).

Une réponse juridique à un dilemme juridique. Si désormais concordance juridique il y a, il nous apparaît essentiel de se questionner sur la concordance entre le « savoir juridique » et le « savoir disciplinaire » des intervenants sociaux qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux (Lemay, 2006). Et si le dilemme reposait maintenant entre les mains des intervenants sociaux qui ont à prendre des décisions sur le terrain, à savoir s'ils doivent divulguer ou non des renseignements confidentiels?

1.5.2 Le savoir juridique et le savoir disciplinaire

Les intervenants ont tous des devoirs et responsabilités à l'égard de la protection de l'enfance et de la protection de la confidentialité et la législation leur rappelle. L'article 35.4 de la LPJ est libellé de manière à contourner la loi sur la confidentialité lorsqu'il stipule « Malgré l'article 19 de la LSSSS [...] », évitant ainsi les contradictions dans la loi qui vise, par ailleurs, à aller chercher des renseignements confidentiels contenus au dossier de l'enfant signalé, d'un parent ou d'une personne mise en cause par le signalement. Les intervenants doivent ainsi connaître les deux lois, la LSSS et la LPJ, et les respecter, en plus de suivre les règles déontologiques associées à leur profession⁵ s'il y a lieu.

Le « Manuel de référence sur la protection de la jeunesse » n'explique pas aux intervenants comment parvenir à appliquer les nouvelles règles de la confidentialité (Québec, 2010, p. 887) au plan disciplinaire, selon qu'on soit travailleur social, criminologue ou psychologue. Le savoir disciplinaire acquiert ainsi un statut important, car il permet aux intervenants d'avoir accès à un autre bassin de connaissances, cette fois liées à leur formation académique.

⁵ À titre d'exemple, la section 1.2.4 *Législation et règles au Québec* de notre problématique présente quelques règles déontologiques propres au travail social

Selon Ferron (1995), le dilemme qu'engendrent les questions de secret professionnel et de protection de la jeunesse représente des situations fréquentes surtout dans la pratique des professionnels de la santé et des services sociaux. L'auteur croit qu'il faut clarifier les règles déontologiques pour donner des repères qui guident les conduites des intervenants:

En effet, les normes de comportement prévues par règlement déontologique doivent être suffisamment claires pour permettre au professionnel de savoir par anticipation, avec un minimum de certitude, quelles conduites sont obligatoires, permises ou interdites. Or, le principe de la protection des confidences reçues est tellement enraciné dans la tradition et la culture de toutes les professions qu'aller à son encontre déborde tout contenu normatif conçu en terme généraux (1995, p. 484).

1.5.3 Le savoir éthique

Un autre type de savoir s'offre aux intervenants. En plus des savoirs juridique et disciplinaire, les intervenants ont aussi accès à un savoir éthique. Ferron décrit l'éthique comme « un art inspiré de la philosophie » qui selon lui, « [...] est tout le contraire d'une mécanique obéissant à des règles strictes et invariables qui aboutissent toujours à la même décision » (1995, p. 488-489). Il voit dans le devoir du signalement et dans le respect du secret professionnel deux propositions contraires et concurrentes susceptibles de plonger l'intervenant social dans un profond dilemme. Pour cet auteur, l'éthique et les savoirs qui en découlent représentent la seule matrice de décision à prendre dans de telles circonstances. (1995, p. 489).

Lamoureux quant à lui nous informe que l'éthique impose une « réflexion critique sur les règles et les fins qui guident l'action humaine » (2003, p. 232). Selon Dumont (1994): « la prise de décision éthique devrait s'appliquer dans des situations où les intérêts individuels s'opposent à des intérêts étatiques, voire institutionnels. »

(1994, p.19-20). Or, le savoir juridique ne répond pas à tout et «certaines dispositions juridiques dispensent les gens de réfléchir, ça ne devrait pas être la loi qui dicte aux professionnels ce qu'ils peuvent faire mais leur gros bon sens» de dire Malherbe (2002, p.52-53). Mais n'y a-t'il pas des risques associés au gros bon sens?

Malherbe propose d'articuler entre elles les différentes façons de « faire de l'éthique », soit:

à partir des convictions des sujets, en aiguisant leur sens des responsabilités, en participant à une discussion critique en vue d'une décision, ou encore en nous interrogeant en conscience sur les limites de notre volonté de tout maîtriser (2007. p.395).

Ainsi, il serait possiblement moins risqué de suivre le gros bon sens si celui-ci était accompagné d'une réflexion critique tenant compte de l'ensemble d'une situation donnée. En vue de prendre une décision éclairée quant à la divulgation de renseignements personnels, l'intervenant social doit se questionner sur la réelle finalité de ses actes considérant à la fois la loi, les certitudes qui guident ses actions et les responsabilités qu'il doit assumer.

Pour comprendre ce qu'est l'éthique et le savoir qui l'empreigne, nous avons choisis deux définitions qui, à notre avis, permettent une compréhension à la fois globale et spécifique de l'éthique. Voici la définition de Fortin⁶ citée dans Berteau sur l'éthique:

L'éthique représente une préoccupation qui anime de plus en plus de professionnels confrontés à des prises de décision qui ont un impact sur la vie personnelle et l'environnement des personnes avec qui ils entrent en relation. [...] l'éthique conduit à une réflexion critique sur les décisions ou façons d'être

⁶ Fortin; citée dans Ginette Berteau, «Un programme de formation continue sur l'éthique en service social: une réponse à des besoins évidents», *Le travailleur social*, vol 60, no 1, 1992, p.64-67.

adoptées dans des situations, ou des décisions impliquant soi-même et les autres.» (1992, p.64).

Quant à Malherbe, il conçoit l'éthique⁷ comme étant « le travail que je consens à faire, avec d'autres dans le monde, pour réduire, autant que faire se peut, l'inévitable écart entre mes valeurs vécues et mes valeurs affichées. » À la lumière de ces définitions, nous retenons que l'éthique nécessite une réflexion critique sur la prise de décision considérant l'effet qu'elle a sur l'autre et exige à l'intervenant une connaissance de ses propres valeurs en vue qu'il se comporte le plus possible en cohérence avec celles-ci.

Ainsi, se comporter avec éthique quant à l'article 35.4 de la LPJ, dans le sens de Malherbe (2003), pourrait vouloir dire informer toute la clientèle du réseau de la santé et des services sociaux de cet article de loi qui menace la confidentialité des informations consignées dans leur dossier. À titre d'exemple, lorsque les intervenants sociaux du Centre Le Virage ont su que l'article 35.4 de la LPJ devenait une nouvelle exception à la confidentialité, ils ont décidé de l'annoncer à la clientèle comme ils le font d'entrée de jeu pour les exceptions prévues à l'article 19 de la LSSSS lors du « groupe accueil ».

La décision éthique, celle du moindre mal (Malherbe, 2003), pourrait impliquer le non respect d'une loi. Lors du lancement de son livre « Sujet de vie ou objet de soin? » (2007), Malherbe a fait un discours mentionnant que les intervenants peuvent inscrire leur dissidence quant à l'application à la lettre d'une loi mais ils ne peuvent se comporter de manière séditeuse. Selon lui, tant que l'esprit de la loi est respecté, l'éthique est un outil qui pourrait remplacer les réglementations par une réflexion personnelle formant à l'autonomie du jugement.

⁷ Matière enseignée par Jean-François Malherbe dans le cadre du cours « Toxicomanie et questions éthiques » (TXM 704) au diplôme de deuxième cycle en toxicomanie de l'Université de Sherbrooke à l'automne 2003.

Auprès d'une personne qui refuserait de donner son consentement, l'intervenant social en relation thérapeutique a un pouvoir de négociation auprès de la personne avec qui il peut dialoguer des enjeux entourant la situation qui nécessite une divulgation de renseignements personnels et si le refus du client est maintenu, l'intervenant peut décider de mettre fin à la relation. Malherbe (2002, p.53) envisage ce type de solution lorsqu'il ne s'agit pas d'une urgence. Mais qu'advierait-il en cas d'urgence?

Les intervenants sociaux sont les principaux acteurs concernés pour évaluer la situation en vue d'une prise de décision quant au bris de la confidentialité. Ainsi, face à la notion de confidentialité, les repères normatifs, les valeurs et les singularités mais aussi et surtout le client, ses besoins, ses problèmes et leurs causes constituent des éléments du savoir éthique à considérer. Le client étant au centre du système et des pratiques (Bourgeault, 2004).

1.5.3.1 Prise de décision

Pour expliquer le type de prise de décision que la personne fera, Mattison (2000) considère la personne dans son ensemble dans une situation donnée. Ainsi, l'intervenant social est en quelque sorte son propre outil de décision avec ce qui l'habite (histoire), son système de valeurs ou ses préférences, son caractère, sa conscience, sa philosophie personnelle, ses attitudes et ses biais. À partir de ce qu'il est, de sa lecture, il doit évaluer les scénarios de décisions, considérer les circonstances entourant la situation et les valeurs qui les sous-tendent. Son influence, dans ce processus, est évidemment présente, que ce soit, par exemple, par sa tendance à respecter les consignes de l'autorité, de l'employeur, ou par sa sensibilité à la situation de l'autre. Selon Holland et Kilpatrick (1991), l'intervenant a un pouvoir discrétionnaire malgré les législations et les sanctions qu'elles comportent.

1.5.3.2 Prise de décision et valeurs

Albert (2006) affirme que la prise de décision représente une action importante en travail social et que celle-ci est nécessairement influencée par les valeurs, l'éthique et le code de déontologie. L'auteure note des stratégies auxquelles les intervenantes ont eu recours pour prendre des décisions. Elle démontre que chez les intervenantes en protection de l'enfance qu'elle a interrogées, les valeurs sont au centre du processus de décision. Selon elle, les valeurs sont, à toutes fins pratiques, « inextricables du contexte d'intervention, du moins, en ce qui a trait au travail social. » (2006, p.17).

Ainsi, les intervenants sociaux d'un même établissement, encadrés par les mêmes lois et les mêmes règles, pourraient prendre des décisions différentes dans une situation donnée parce que leurs valeurs professionnelles diffèrent, si ce n'est que parce qu'elles sont rattachées à des disciplines différentes. L'intervenant social qui est à même d'identifier les valeurs qui orientent ses actions peut donc davantage apprécier une contradiction qui existerait entre ses propres valeurs et celles de sa discipline, de son milieu de travail ou celles provenant de l'idéologie étatique. Selon Bourgeault (2004), l'intervenant a le pouvoir de choisir d'adhérer aveuglément aux valeurs de l'idéologie dominante conférées par l'état ou de réfléchir autrement.

Pour un autre auteur, ancien réviseur à la direction de la protection de la jeunesse de Montréal, le savoir éthique guide la réflexion et s'appuie sur les valeurs:

Si l'on conçoit l'éthique comme des principes qui guident la réflexion plutôt que comme un ensemble de règles à suivre, les valeurs de fond que privilégie le praticien viennent en première analyse conditionner beaucoup des gestes que celui-ci fait ou ne fait pas. C'est là le premier facteur à considérer et il ne saurait être question de discuter d'éthique ou de problèmes éthiques si le praticien n'est pas en mesure de reconnaître ses propres valeurs, de savoir si elles reposent sur des habitudes, sur des conventions sociales acceptées, sur des préceptes religieux, sur des goûts ou des préférences ou sur des choix

réfléchis et justifiables rationnellement. Les valeurs, parce qu'elles orientent les comportements, sont à la racine de nos agirs personnels ou professionnels et constituent la base même de notre engagement social» (Gosselin, 1991, p.55).

Ainsi, les valeurs semblent inhérentes au processus de prise de décision (Albert, 2006; Gosselin, 1991).

Qu'en est-il dans la pratique? Est-ce que l'intervenant réfère davantage au savoir juridique, au savoir disciplinaire, au savoir éthique ou aux valeurs lorsqu'il s'agit de prendre une décision qui implique la LPJ? Selon Hélène Albert (2006), qui a dressé un portrait de la littérature entourant les dilemmes éthiques, la prise de décision des intervenants sociaux est influencée par différents facteurs. Les études qu'elle a recensées ont pour la plupart été effectuées auprès de travailleuses sociales en vue de comprendre, entre autres, leur processus de prise de décision éthique (Holland et Kilpatrick, 1991 ; Congress 1986 ; Kugelman, 1992). Les résultats de ces études démontrent que la résolution des dilemmes éthiques repose la plupart du temps sur des repères normatifs comme les règlements, les normes et les lois (Holland et Kilpatrick, 1991; Congress 1986), les valeurs personnelles (Doyle et al., 2009) ainsi que sur la confiance en son jugement personnel (Holland et Kilpatrick, 1991).

Par exemple, Kugelman (1992) a réalisé 20 entrevues auprès de travailleuses sociales et elle rapporte que la moitié d'entre elles ont laissé tomber leur mandat de défense des droits évoquant non pas un dilemme éthique, mais des dimensions qu'elle appelle « extra-éthiques » comme les contraintes organisationnelles, les contraintes de pouvoir et les contraintes personnelles. D'ailleurs, aucune travailleuse sociale interrogée n'a fait allusion à un potentiel dilemme éthique lors de la prise de décision opposant un principe éthique à l'employeur. Kugelman (1992, p. 67) conclut sa recherche en évoquant la tendance des travailleuses sociales à agir en fonction des règles qui dictent une action plutôt qu'en fonction de principes éthiques. Selon

l'auteure, ces résultats confirment la tendance soulevée par la littérature. Est-ce que le fait de ne pas reconnaître un potentiel dilemme éthique dans la prise de décision représenterait un problème éthique en soit?

Par ailleurs, Albert (2006) fait également état de quelques études portant sur les dilemmes éthiques en protection de l'enfance. L'une d'entre elle remonte à 1964 (Bellingsley dans Meyer et Mattaini, 1995) et démontre cette tendance à se ranger du côté des politiques lors de situations confrontant l'intervenant à ses propres valeurs professionnelles ainsi qu'aux politiques. Une autre étude (Pine, 1987) s'est intéressée aux stratégies permettant à l'éthique de s'inscrire dans le processus décisionnel impliquant la protection de l'enfance. Albert a constaté que lorsque les situations se complexifient, les questions d'ordre éthique se multiplient et « font rarement l'objet d'une démarche d'analyse et de réflexion systématique » (2006, p.62).

1.5.4 La question et les objectifs de la présente recherche

À l'instar de ces travaux, nous souhaitons connaître auprès d'intervenants québécois qui travaillent actuellement dans le réseau de la santé et des services sociaux comment se déroule la prise de décision entourant l'échange de renseignements personnels, lorsque le mandat de protection de l'enfance va à l'encontre d'un mandat de protection de la confidentialité. Ainsi, nous nous interrogeons comment concilier ces deux mandats. **L'objectif général** de notre recherche est donc d'explorer la perception que donnent les intervenants sociaux à la confidentialité en lien avec la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'application de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

Ainsi, notre recherche poursuit quatre **objectifs spécifiques**:

1. comprendre le rôle que joue la notion de confidentialité dans un contexte où l'article 35.4 s'applique;
2. connaître le point de vue des intervenants sociaux sur la confidentialité et la divulgation de renseignements personnels en tenant compte de leur milieu de travail;
3. identifier les stratégies et/ou moyens utilisés par les intervenants sociaux dans l'application de l'article 35.4
4. analyser la perception qu'ont les intervenants sociaux de leur pouvoir quant au potentiel dilemme éthique auquel ils sont confrontés.

Pour concilier la protection des enfants et le respect de la vie privée et faisant appel à des savoirs variés (juridique, disciplinaire ou éthique), nous croyons que les intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du Centre jeunesse de Montréal (CJM) et ceux du Centre Dollard-Cormier (CDC) tentent d'abord d'obtenir le consentement de la clientèle avant que des renseignements confidentiels soient échangés. Mais est-ce possible dans la pratique?

Le chapitre qui suit consiste à présenter un cadre théorique qui nous permettra d'identifier des balises conceptuelles afin de répondre à notre question de recherche.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

2.1 Introduction

Ce chapitre porte sur les ancrages théoriques de notre recherche. Trois ancrages vont être développés. Dans un premier temps, nous allons présenter des travaux analytiques qui aident à penser les structures contraignantes des organisations du réseau de la santé et des services sociaux: le modèle institutionnel en contexte d'autorité (Althusser), le savoir expert (Bourgeault), le régime volontaire (Lemay) ainsi que le pouvoir-savoir (Foucault). Dans un deuxième temps, des notions nous permettront de réfléchir aux enjeux que peut soulever la recherche d'information, le désir d'informer ainsi que le besoin d'intimité et le respect du secret. Ainsi, nous présenterons la quête de vérité, le discours et la discipline (Foucault) ainsi que la volonté de savoir et la volonté de cacher (Pierron). Finalement, le savoir éthique sera revu et situé en lien avec le cadre théorique.

2.2 Les structures contraignantes et le modèle institutionnel

La structure organisationnelle du Centre jeunesse de Montréal diffère de celle du Centre Dollard-Cormier, mais ces deux établissements publics ont des similitudes puisqu'ils sont des institutions appartenant à l'État. C'est ce que nous verrons avec la théorie que propose Louis Althusser (1995) dans un article originalement publié dans la revue *La Pensée* en 1976. Nous aborderons les structures contraignantes et le contexte d'autorité de ces établissements ainsi que le rapport de force qu'elles exercent auprès des intervenants et des clientèles.

2.2.1 L'analyse structuraliste de Althusser

Dans son texte intitulé « Sur la reproduction », Althusser (1995) construit une théorie critique d'inspiration marxiste reposant sur le postulat que la société est divisée en deux structures, soit la superstructure et l'infrastructure, entre lesquelles une lutte des classes sociales s'inscrit. Il présente la loi comme ordre, interdits et idéologie imposés par l'État ou comme une composante d'un rapport de force où l'État détient le pouvoir d'assujettir la population, dont les intervenants et les clientèles, à l'application de celle-ci. Puisque la confidentialité et la protection de la jeunesse font l'objet de lois (LSSSS, LPJ) et de droits (Charte des droits et libertés de la personne, Code des professions), tel qu'on a pu le constater dans le chapitre précédent, cette théorie semble pertinente pour penser les contraintes institutionnelles avec lesquelles doivent composer les intervenants sociaux qui travaillent dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

Selon Althusser l'Appareil répressif d'État et les Appareils idéologiques d'État forment la superstructure, une entité des dominants qui par le pouvoir des lois et de l'idéologie exerce un rapport de force sur l'infrastructure, celle de la classe des dominés. Althusser situe le droit (les lois) autant au sein de l'Appareil répressif d'État que du système des Appareils idéologiques d'État. Selon la description qu'il en fait, l'Appareil répressif d'État est représenté par le domaine public: le gouvernement, l'administration, l'armée, la police, les tribunaux, les prisons, etc. Le caractère répressif, s'exerçant par des ordres et interdits administratifs, oriente l'Appareil idéologique d'État juridique et politique en matière de confidentialité. L'idéologie dominante de ces Appareils idéologiques d'État vise à reproduire les rapports de force en place, soit des rapports d'exploitation capitaliste qui sont en grande partie assurés par la « superstructure juridico-politique et idéologique. » (Althusser, 1995, p. 285). Althusser complète en évoquant que ce contexte: « permet aux classes dominantes d'assurer leur domination sur la classe ouvrière pour la soumettre au

procès d'extorsion de la plus-value (c'est-à-dire l'exploitation capitaliste) » (1995, p. 277).

L'Appareil répressif d'État (AE) inclut en second plan l'idéologie caractérisée par des valeurs et ces valeurs assurent la cohésion et la reproduction des institutions représentant l'État. L'Appareil idéologique d'État (AIE) relève quant à lui du domaine privé et possède un fonctionnement dont l'idéologie prévaut sur la répression. De cet appareil, l'auteur identifie des « institutions distinctes et spécialisées⁸ » (1995, p. 281-282) incluant les religions, les écoles, les médias, les syndicats et les programmes d'aide familiale, juridique, socioculturelles ou psychosociale.

Ainsi dans la logique althusserienne, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont des Appareils idéologiques d'État. Cela prend effectivement tout son sens lorsqu'on examine de ce point de vue la Direction de la protection de la jeunesse. Celle-ci donne aux intervenants sociaux un rôle d'autorité et le mandat légal d'assurer la protection des enfants. L'obligation de divulguer des renseignements pertinents au signalement leur revient malgré leur devoir de protéger les renseignements personnels des enfants et des personnes visés par le signalement. Le pouvoir d'enquête des intervenants sociaux leur permet d'aller chercher des renseignements personnels auprès d'établissements en dépit de l'exigence de la confidentialité. Cette situation contribue à établir des rapports hiérarchiques, voire de domination, entre l'État et ses intervenants, entre les intervenants du Centre jeunesse et ceux d'établissements partenaires et entre les intervenants (tous les établissements confondus) et leurs clientèles.

Parallèlement, si on examine l'application de la logique althusserienne au Centre Dollard-Cormier et le rôle donné aux intervenants de cet établissement, on

⁸ « l'AIE religieux (le système des différentes Églises), l'AIE scolaire (le système des différentes «Écoles», publiques et privées), l'AIE familial, l'AIE juridique, l'AIE politique (le système politique dont les différents partis), l'AIE syndical, l'AIE de l'information (presse, radio-télé, etc.), l'AIE culturel (Lettres, Beaux-Arts, sports, etc.) » (Althusser, 1995, p.282).

comprend vite que là aussi ce sont les intervenants qui ont l'obligation de répondre à la demande de divulgation que la loi leur impose. De la même sorte, ils sont tenus par la LSSSS de respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus au dossier de leur clientèle. Et encore une fois, il y a des rapports de domination à l'œuvre.

Au-delà de l'imposition d'une loi par l'État et de son application par les professionnels, l'article 35.4 de la LPJ dicte une situation où le caractère confidentiel des renseignements personnels n'a plus sa raison d'être, privilégiant ainsi une idéologie au détriment d'une autre (protection de l'enfance vs protection de la vie privée). Les intervenants sociaux reçoivent donc deux messages distincts de l'État, celui de respecter la confidentialité des renseignements personnels divulgués par la clientèle et celui de la transgresser lorsque requis par la loi, soit quand il l'ordonne.

Selon cette théorie, la confidentialité serait contrôlée par une sorte de « classe dominante », au service de laquelle les intervenants peuvent divulguer des renseignements personnels à travers les exceptions prévues aux règles régissant la confidentialité. Reproduisant le rapport d'exploitation qu'ils subissent par l'État qui les obligent à appliquer la LPJ, les intervenants sociaux appliqueraient les nouvelles règles de la confidentialité à leur tour, cette fois sur les personnes qui composent la « classe des dominés », en l'occurrence les clientèles des établissements à l'étude. Dans ce double rapport (à l'État et à la clientèle), l'intervenant est confronté à un double mandat professionnel, soit celui d'aider la clientèle et de la contrôler.

2.2.2 Le savoir expert

Un autre angle d'analyse théorique des structures contraignantes et du modèle institutionnel est présenté par Bourgeault (2004). Selon ce professeur, le contrôle et la domination des personnes par les intervenants sociaux se jouent principalement

par le biais du fait que les intervenants utilisent le savoir expert ou la théorie. L'auteur considère le savoir expert comme étant un frein à l'émancipation des populations stigmatisées et opprimées. Selon lui, le savoir expert et la théorie ne permettent pas de miser sur le mieux-être des personnes ni de servir à l'émancipation de la classe des dominés, ce qui en bout de ligne devrait être la visée du travail social.

En pratique, on ne reconnaît pas vraiment à l'élève, au malade, au déviant, la capacité de définir les problèmes auxquels il fait face et encore moins leurs causes, ni donc d'analyser sa situation, de définir ses besoins et de formuler des demandes, de proposer éventuellement des voies d'action pour résoudre les problèmes relevés. Bourgeault (2004) dire qu'on fait tout cela en son nom-et à sa place, mais sans pouvoir jamais se mettre véritablement à sa place – « sur la base d'une expertise qualifiée parfois de scientifique ou de professionnelle même lorsqu'elle ne fait que traduire ce qui relève du sens commun, lequel n'est, par définition, jamais critique » (2004, p. 95).

En effet, nous avons vu que les intervenants sociaux peuvent s'appuyer sur de nombreuses connaissances, issues du savoir juridique et ou disciplinaire par exemple, lorsqu'il s'agit de protéger la confidentialité des renseignements personnels de leur clientèle ou de dévoiler ces renseignements au nom de la loi. Ils possèdent un savoir expert. À la lumière de la critique de Bourgeault, on peut s'interroger sur la place et le rôle de ces expertises qui informent les intervenants sociaux dans leur prise de décision: le savoir expert est-il une forme de contrôle social?

Selon Bourgeault (2004), la société attribue trop d'importance à rendre apte les individus considérés inaptes socialement. Elle stigmatise des individus vivant des situations ou problématiques singulières et souhaiterait les réadapter pour qu'ils se conforment à la norme sociétale, celle qui a été défini par la l'État. La perspective

constructiviste que nous amène Bourgeault décrit les problèmes sociaux en fonction de ceux qui les définissent.

Pour orienter les interventions sociales, articuler les apports de divers acteurs et accroître les chances d'une action efficace, le gouvernement du Québec a revu au fil des ans sa politique de la santé et du bien-être social. Diverses thématiques ont alors été relevées et « prioritaires » tant dans les institutions publiques que dans diverses organisations non gouvernementales. En voici quelques-unes que Bourgeault (2004) rapporte: les abus, la négligence et la violence à l'endroit des enfants; [...] l'alcoolisme et l'usage abusif de psychotropes; la santé mentale; le suicide; [...]. (2004, p.96). Ces thématiques renvoient à des problèmes sociaux jugés importants tenant eux-mêmes à des déviances qu'on souhaiterait, si on ne peut les éviter, corriger ou tout simplement pallier (2004, p.96-97).

Si ce sont les intervenants sociaux qui deviennent les gardiens de la loi et de ses exceptions, ce sont eux qui définiront le problème, décideront comment intervenir, quoi dire, à qui et quand.

Par ailleurs, les personnes à qui s'appliquent les exceptions à la confidentialité appartiennent à un monde que Bourgeault qualifierait de singulier, à la catégorie des « déviants » dont le principal créateur et juge est nul autre que l'État. Bourgeault aborde l'identification des problématiques et la catégorisation construisant les groupes cibles de déviants comme étant un enjeu important. Sachant que les groupes déviants ou marginalisés dérangent la majorité de la population par leur différence, Bourgeault remarque une tendance sociétale à vouloir les traiter, les guérir pour qu'ils intègrent la norme. Suivant cette analyse, les lois s'adressent à la population en général et les exceptions s'appliquent à ceux qui diffèrent de la norme, ceux qui doivent être dénoncés et stigmatisés en vue de changer, de devenir « normal ». Or, Bourgeault affirme que le monde est constitué de singularités individuelles et que chacun devrait être considéré dans son unicité plutôt qu'en

fonction des normes sociétales. Il propose de remplacer le savoir expert par des « connaissances variées » qui, elles, pourraient davantage être utilisées dans une optique émancipatrice puisqu'elles sont plus susceptibles, à un moment ou à l'autre, de répondre aux besoins que manifestent les personnes en demande d'aide.

Dans ce sens, nous pouvons établir un lien avec les travaux de Bertrand et al. (2007) qui recommandent qu'une formation portant sur la toxicomanie et les problématiques liées à la parentalité soit offerte à l'ensemble des intervenants travaillant auprès des enfants, des parents et des personnes toxicomanes. Cette formation permettrait selon les auteurs un meilleur dépistage de la maltraitance et des problèmes de dépendance. Mais aussi, selon nous, l'acquisition de connaissances sur la parentalité et la toxicomanie permettrait aux intervenants tant du Centre jeunesse que du Centre de réadaptation en dépendance d'élargir leurs savoirs et de ne plus être guidé uniquement par des connaissances pointues qui définissent leur expertise.

La proposition d'intégrer l'acquisition et l'utilisation de connaissances variées (Bourgeault, 2004) dans des structures contraignantes d'État (Althusser, 1995) n'est pourtant pas simple. Ces structures sont aussi marquées par la standardisation de l'intervention sociale et le développement d'un savoir expert unique connu sous l'effigie du modèle technobureaucratique (Lamontagne, 2003). Ceci fait l'objet de la prochaine section.

2.2.3 Du mode autoritaire traditionnel au régime volontaire

Un autre angle d'analyse théorique que nous avons choisi d'intégrer à notre cadre concerne des écrits qui expliquent les rouages internes des structures contraignantes et du modèle institutionnel québécois. Pour sortir de la vision

autoritaire traditionnelle qui mise sur l'ordre et la sanction, Lemay (2006) expose l'existence du « régime volontaire » des Centres jeunesse depuis 2004.

Selon Lemay, la nouvelle mécanique d'État qu'est le régime volontaire⁹ est issue du mouvement contractuel d'action publique et mise sur la recherche de consensus et d'adhésion. Elle cite la théorie du sociopsychanalyste Mendel (2002) qui avance que les êtres humains adhèrent à une autorité qui s'organise plutôt qu'une autorité qui impose puisqu'il s'agit d'un type d'organisation que nous connaissons de notre passé psychofamilial, celui du troc. Voici comment Mendel¹⁰ cité dans Lemay définit le troc: « Tu m'obéis, mais tu reçois quelque chose en échange. » (2006, p. 23).

En ce qui nous concerne, l'exercice public de l'autorité se fait dans une optique de protection des enfants: « le mandataire de l'État fait intrusion dans la vie privée des gens au nom d'un objectif collectif jugé prioritaire: la protection des mineurs » (Lemay, 2006, p.25). Ainsi, le supérieur d'une hiérarchie renonce à son pouvoir (de s'imposer) sachant qu'il atteindra mieux ses objectifs (domination) en investissant la dimension psychoaffective de la relation avec les personnes sous ses ordres. Le « régime volontaire » contribue ainsi à « humaniser la relation en contexte d'autorité », comme le souhaite l'ensemble des intervenants interrogés par Lamontagne (2003).

Les experts cliniciens embauchés par l'État reçoivent l'obligation légale de poser des gestes précis, généralement considérés comme producteurs de volontariat clinique. À l'intérieur de l'intervention, ils partageront l'autonomie autant que possible:

⁹ Ce modèle nouveau est peu connu dans la pratique du droit et de l'intervention sociale au Québec. Lemay affirme que l'histoire de la gouvernance contractuelle au Québec est davantage théorique et qu'il reste à peu près tout à apprendre (2006, p.24).

¹⁰ Gérard Mendel, *Une histoire d'autorité. Permanences et variations*, Paris, Éditions La Découverte ; cité dans Violaine Lemay, « La difficulté de la tâche d'évaluation/orientation. Exploits et déboires d'une action publique d'un genre nouveau », *Défi jeunesse: Revue professionnelle du Conseil multidisciplinaire*, vol. XII, no 2 (février), p.23-29.

discussions, recherche d'adhésion et conclusion d'une entente sont expressément prescrites par la loi (Lemay, 2006, p. 24).

Selon Lemay, agir à l'évaluation/orientation en tant qu'expert clinique volontaire dans le cadre d'une activité strictement encadrée par la LPJ et conforme au savoir juridique relève d'une tâche extrêmement difficile qui oblige l'intervenant à concilier deux mandats qui peuvent sembler a priori contradictoires. Comment (et pourquoi?) donc intégrer le volontariat à cette étape du signalement qui, selon Lemay, a un caractère contradictoire à la tâche de l'évaluation/orientation?

Si l'État mise sur la collaboration des savoirs dans la quête collective du mieux-être des enfants (Lemay, 2006), cela veut dire que les intervenants sociaux doivent concilier leurs connaissances de la loi avec leurs savoir disciplinaire en travail social, en criminologie ou en psychologie par exemple. Selon Lemay (2006), « l'État-souverain prescrit aux intervenants sociaux qui sont experts cliniciens une façon de poser les gestes précis que requière leur obligation légale plutôt que de s'imposer aux justiciables¹¹ » (Lemay, p. 24). Cette approche volontaire permettrait aux intervenants sociaux de ne pas s'imposer de manière autoritaire. Voici comment Lemay décrit la tâche des experts-cliniciens:

Ils exercent l'autorité publique sans outrepasser les limites que leur assigne le droit. Ils exercent simultanément leur autorité clinique avec doigté et inventivité, le plus librement du monde, pleinement conscients de la discrétion experte dont ils jouissent par ailleurs (Lemay, 2006, p. 27).

¹¹ Désigne la personne qui peut être entendue par un juge, soit pour obtenir justice, soit pour qu'une décision soit rendue à son encontre. (définition de Lexagone juridique: www.lexagone.com)

Les intervenants discutent, informent, proposent et signent des mesures « avec l'intention affichée de produire le volontariat clinique des justiciables¹² .» (Lemay, 2006, p. 27). Ils tentent, selon Lemay, de trouver une zone d'autonomie:

Les experts cliniciens embauchés par l'État reçoivent l'obligation légale de poser des gestes précis, généralement considérés comme producteurs de volontariat clinique. À l'intérieur de l'intervention, ils partageront l'autonomie autant que possible: discussions, recherche d'adhésion et conclusion d'une entente sont expressément prescrites par la loi (Lemay, 2006, p.24).

Par ailleurs, l'auteure affirme que le régime volontaire rencontre fréquemment la résistance des intervenants, puisqu'il heurte leur savoir disciplinaire et leurs convictions. C'est-à-dire que l'application du régime volontaire tend des pièges différents aux intervenants sociaux en fonction de leur discipline académique. Le piège dans lequel pourraient tomber les travailleurs sociaux serait de valoriser davantage « le volontariat clinique et l'intervention respectueuse de l'autonomie des clients » (2006, p.25) privilégiant ainsi une lecture unidisciplinaire au détriment du savoir juridique. Mais le savoir disciplinaire du travail social n'implique-t-il pas le respect des droits comme le soulèvent certaines valeurs du travail social (Albert, 2006): «l'autodétermination des personnes, la reconnaissance et le respect du caractère unique de chaque personne, ainsi que le respect du secret professionnel ou la confidentialité» (2006, p.21)?

Pour Lemay (2006), le défi du travailleur social sera d'amalgamer « contexte d'autorité » et « volontariat clinique » car malgré l'adoucissement de l'intrusion et l'imposition au plan psychoaffectif du régime volontaire, les travailleurs sociaux se retrouvent à devoir intervenir d'autorité. Ils doivent donc protéger l'enfance et assumer leurs responsabilités professionnelles dont le respect du droit commun

¹² Contrairement à ce que soulève d'ailleurs le mémoire de Lamontagne (2003) lorsqu'il relate que les intervenants sociaux de l'é/o ne perçoivent pas la possibilité d'entrer en relation d'aide avec les usagers à cause de leur mandat d'enquête et du court délai d'action (1 mois) qu'ils ont.

(respect de la vie privée et du secret professionnel) qui selon Ferron est lié à l'exercice de la profession et non à un contrat (1995, p.11). L'auteure avance que les travailleurs sociaux qui tombent dans le piège se mettent à détester en leur for intérieur chaque aspect autoritaire de leur tâche. Dans son article, Lemay (2006) aborde aussi les pièges que guettent les juristes et les criminologues mais nous ne les développerons pas puisqu'ils sont moins pertinents à notre recherche.

Selon Lemay, il n'existe pas de savoir disciplinaire pour faire face à la tâche de l'évaluation/orientation et c'est à se demander si les aspirations du législateur sont humainement possibles? La tâche exige à l'intervenant social d'agir à la fois en conformité au discours juridique dans le cadre d'une activité encadrée par la loi et en tant qu'expert clinique en vue de déterminer les actes les mieux appropriés en fonction des objectifs de protection poursuivis. Ces intervenants sociaux doivent donc savoir comment gérer la contradiction potentielle, savoir quand faire quoi et à quel système se référer lorsqu'il faut décider. Face aux nombreuses « petites décisions » que suppose le travail à l'évaluation/orientation, les intervenants sociaux sont, selon l'auteure, peu outillés pour faire face au caractère hybride de la tâche. De quels outils ont-ils besoin considérant les nombreux intervenants sociaux qui arrivent à faire face à la tâche? Lemay se demande comment les intervenants vont savoir si les réponses résident dans le savoir juridique ou dans le savoir disciplinaire si l'institution n'y répond pas?

À ce questionnement de Lemay, Bourgeault (2004) de répondre que l'intervenant exerce son propre pouvoir lorsqu'il agit en « contexte d'exception » et d'incertitude, et qu'il intervient au-delà de reproduire l'ordre établi. Que les connaissances variées de l'intervenant leur permettraient de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle évitant l'application d'orientation prédéterminée et normalisante (Lamontagne, 2003). Lemay ne semble cependant pas partager l'idée que les intervenants sociaux doivent s'en remettre à leur propre capacité de jugement ayant pour ressource, « leur faculté de choix toute intuitive et personnelle. » (2006, p. 26).

Nous verrons plus loin comment certains spécialistes de l'éthique considèrent que l'intervenant social doit s'en remettre à lui-même et à « son gros bon sens » lorsqu'il doit prendre une décision (Autès, 2004 ; Malherbe, 2010) et comment la confiance en son jugement peut influencer la prise de décision éthique (Holland et Kilpatrick, 1991). Mais d'abord, voyons ce que dit Lemay de manière plus spécifique sur les caractéristiques des intervenants en Centre jeunesse et l'appréciation qu'en fait la clientèle.

2.2.3.1 L'intervenant social aimé

Lemay distingue deux types d'intervenants¹³ : « l'intervenant aimé exerce l'autorité publique d'une façon typiquement contractuelle, tandis que l'intervenant viscéralement détesté exerce l'autorité d'une façon traditionnelle. » (2006, p. 27). Elle rapporte que des intervenants de toute discipline intègrent intuitivement le modèle théorique de l'autorité contractuelle à la quasi-perfection. Mais qu'est-ce qui différencie ceux qui sont aimés de la clientèle de ceux qui ne le sont pas?

Lemay (2006) a repéré certaines caractéristiques concernant l'intervenant aimé qui applique à la « quasi-perfection » le régime volontaire. Dans un premier temps, sa prise de décision se fait en fonction d'une seule finalité, celle de protéger les personnes mineures de la manière la plus efficace possible. Indépendamment du contexte d'intervention et des faits ou demandes reprochés par des parents ou collègues, «son activité décisionnelle est en tout temps prospective» (2006, p.27). Par ailleurs, l'intervenant aimé a une pensée «souple et mobile [...] capable de danser» entre le savoir juridique et le savoir expert dans un «mouvement continuuel de va et vient» (2006, p.28). Son sens du jugement est élevé, il choisit intuitivement à quel savoir référer.

¹³ Lemay (2006) s'appuie sur une recherche-terrain dirigée par le sociologue Jean-Claude Kaufmann (1996) et effectuée entre 1997 et 2000 dans les régions de Québec et de Montréal auprès de garçons et de mères ayant vécus l'expérience du régime volontaire ainsi que des intervenants é/o qui administrent ce régime quotidiennement.

2.2.3.2 L'intervenant social détesté

Selon Lemay (2006), l'intervenant détesté pose des gestes non contractuels. Il a « recours à la menace; une communication ratée; des malentendus ; une dissension; un désir manifeste de judiciaireiser; » provoquant « les réactions les plus négatives et les plus contre-productives au plan clinique. » (2006, p. 28). D'autres caractéristiques distinguent l'intervenant « incapable » de répondre à ce que le législateur attend de lui, les voici:

[...] son « incapacité de danser », soit par le caractère statique et rigide de sa pensée. Il ne comprend pas qu'il s'agit de référer tantôt au savoir juridique, tantôt au savoir clinique, au gré des besoins et en passant constamment d'un système normatif à l'autre. C'est trop pour lui. Soit il choisit systématiquement le mauvais système au mauvais moment, soit il choisit presque toujours le même système (Lemay, 2006, p. 28).

Lemay rapporte que l'application d'une loi pour ces intervenants signifie: « commander au nom de la loi; donner des ordres au nom de la loi; faire régner l'ordre par la menace; et punir l'illégalité» (2006, p. 28). À leur insu, ces intervenants perpétuent une façon « hypertraditionnelle, voire réactionnaire d'appliquer la loi » adoptant « l'attitude rétrospective classique d'un juge ou d'un policier ». Ils se sentent en devoir d'examiner le comportement passé des justiciables et de sanctionner ce comportement de quelque façon par le choix du régime tel que l'indique les propos d'un intervenant ayant participé à la recherche de Kaufmann (1996): « Telle personne a témoigné du fait "qu'elle est volontaire", la loi m'oblige à "déclarer" le régime volontaire ». « Tel jeune est récalcitrant, il n'a pas "avoué" ses fautes, il ne mérite pas la clémence du régime volontaire mais la "sévérité" du juge. » (2006, p.28).

Ces intervenants réussissent-ils néanmoins à répondre aux objectifs cliniques de protection des enfants? Pour répondre à cette question, Lemay affirme qu'il appartient à tout acteur du milieu de se méfier des interprétations qui alimentent le conflit interprofessionnel et de privilégier celles qui construisent une image interdisciplinaire harmonieuse du régime volontaire, c'est-à-dire assise sur la complémentarité des savoirs plutôt que sur leur opposition. Lemay conclut son article en constatant qu'il est possible d'appliquer le régime volontaire privilégié par le législateur dans la quête du mieux-être des enfants et ce, malgré le manque de connaissance, surtout technique, de ce modèle.

2.2.4 Le pouvoir-savoir

Enfin, la fine théorie du pouvoir de Foucault (1976) qui a été l'élève d'Althusser, constitue une dernière contribution théorique pour nous aider à penser notre problème à l'étude. L'apport de Foucault permet d'élargir l'analyse au delà d'une approche structuraliste de type marxiste et de sortir d'une notion dite « politico-juridique du pouvoir » (1976, p.118) promu par l'établissement. Ce faisant, nous pouvons mieux établir les liens qui existent entre le pouvoir et les savoirs à l'œuvre.

Selon Foucault (1976), le pouvoir n'est pas quelque chose qu'un individu ou qu'un groupe puisse acquérir, posséder, arracher, partager, perdre ou transmettre (1976, p.123). Il propose de penser le pouvoir autrement que par ses structures étatiques et législatives dont en font partis les institutions et les appareils d'État tels qu'imaginé par Althusser (1995). Voici comment Foucault perçoit le pouvoir autrement:

Essayons de nous défaire d'une représentation juridique et négative du pouvoir. Renonçons à le penser en termes de loi, d'interdit, de liberté, et de souveraineté [...] (1976, p. 119). [...] Le pouvoir, ce n'est pas une institution, et ce n'est pas une structure, ce n'est pas une certaine puissance dont certains seraient dotés: c'est le nom qu'on prête à une situation stratégique complexe dans une société donnée (1976, p. 123).

Selon Foucault, « le pouvoir est partout; ce n'est pas qu'il englobe tout, c'est qu'il vient de partout [...] parce qu'il se produit à chaque instant, en tout point, ou plutôt dans toute relation d'un point à un autre. » (1976, p. 122). Ainsi, il avance que « le pouvoir se retrouve dans toute collectivité humaine organisée et il constitue la racine même de l'action sociale ». Il définit la relation de pouvoir comme étant « un mode d'action qui n'agit pas directement et immédiatement sur les autres mais qui agit sur leur action propre. Une action sur l'action, sur des actions éventuelles ou actuelles, futures ou présentes. Il propose d'analyser la formation d'un certain type de savoir, sur la divulgation de renseignements confidentiels le cas échéant, non pas en terme de loi, mais en terme de pouvoir (1976, p. 120). Deux perspectives découlant sur deux perceptions différentes du pouvoir des intervenants.

Les relations de pouvoir [...] jouent un rôle directement producteur; [...] – que là où il y a pouvoir, il y a résistance et que pourtant, ou plutôt par là même, celle-ci n'est jamais en position d'extériorité par rapport au pouvoir. [...] Pas de pouvoir qui s'exerce sans une série de visées et d'objectifs.» (1976, p.124-125).

La dynamique des relations de pouvoir, dans laquelle « la multiplicité des rapports de force qui sont immanents au domaine où ils s'exercent, et sont constitutifs de leur organisation [...] » (1976, p.122) est un jeu qui « transforme, renforce, inverse [...] les rapports de force. À travers les luttes et les affrontements, « ces rapports de force » trouvent des appuis « les uns dans les autres » de manière à former « chaîne ou système » mais ils trouvent aussi des « contradictions qui les isolent les uns des autres.» (1976, p.122). La théorie de Foucault permet de voir que l'intervenant est pris dans des relations de pouvoir d'une grande complexité. Ainsi, les relations de pouvoir qu'il entretient d'une part avec l'utilisateur des services et d'autre part, avec l'institution dans laquelle il travaille, et l'État « pourvoyeur de certitudes » (Malherbe, 2007) jouent un rôle dans les « appareils de production » (Althusser, 1995) tels que « les familles [...] et les institutions.» (Foucault, 1976).

L'agencement intéressant que procurent les apports structuralistes (Althusser, 1995) et poststructuralistes (Foucault, 1976) illustre comment peut se jouer le pouvoir dans les milieux institutionnels à l'étude ainsi que dans les différentes relations qu'entretiennent les personnes qui y travaillent. Voyons maintenant comment ces aspects théoriques nous mènent à penser le point de vue des intervenants sociaux quant au pouvoir.

D'un point de vue structuraliste, l'idéologie dominante actuelle de nos gouvernements (provincial et fédéral¹⁴) influencerait d'un courant néolibéral et conservateur la philosophie d'intervention et l'approche préconisées par les établissements du réseau (CRD¹⁵ et CJM¹⁶). D'un point de vue poststructuraliste, les véritables lieux où se joue le pouvoir se situeraient non plus dans le pouvoir des lois appliquées par ces établissements, mais plutôt dans « une sorte d'allées et venues incessantes des formes d'assujettissement et des schémas de connaissance », entre les sujets, ce que Foucault appelle le « pouvoir-savoir. » (1976, p.130). Ainsi, l'intervenant social, d'une part, contribuerait au rapport de production et de reproduction de l'idéologie, mais il serait aussi, d'autre part, garant des rapports de force où « pouvoir et savoir viennent s'articuler. » (1976, p.133).

Nous pensons que la théorie du pouvoir de Foucault (1976) permet de sortir de la vision voulant que le pouvoir soit détenu uniquement par la superstructure et ses « structures contraignantes » (Althusser, 1995) auxquelles la « technocratie » (Lamontagne, 2003), le « savoir expert » (Bourgeault, 2004) et le mode autoritaire traditionnel (Lemay, 2006) sont en quelque sorte intégrés. Le pouvoir des

¹⁴ En effet, le gouvernement fédéral conservateur actuel préconise une approche répressive à l'égard des drogues illicites et des utilisateurs, prônant l'abstinence à la réduction des méfaits. Le projet de loi C-1015 est un exemple de stratégie de l'État pour mettre en place, lentement mais sûrement, une idéologie moralisante allant à l'encontre de ce que les CRD (AIE) véhiculent actuellement

¹⁵ Effectivement, l'approche de réduction des méfaits basée sur les données probantes se heurte à une approche moralisante, relevant davantage de la religion (Malherbe, 2004).

¹⁶ Quant aux Centres jeunesse dont le CJM, il semble que selon Lemay (2006), l'État-législateur ait privilégié une philosophie d'intervention davantage axée sur l'approche médiation que le modèle autoritaire.

intervenants peut ainsi être perçu comme étant « partout » donc à leur disposition, sans l'instrument qu'est la loi. « Faut-il dire qu'on est nécessairement « dans » le pouvoir, qu'on ne lui « échappe » pas, qu'il n'y a pas, par rapport à lui, d'extérieur absolu, parce qu'on serait immanquablement soumis à la loi? » (1976, p. 126).

2.3 La quête de vérité

Pour nous aider à réfléchir aux enjeux que sous-tend l'échange de renseignements confidentiels, nous avons eu recours à la théorie de Foucault (1971) quant à la quête de vérité de nos sociétés, une quête qui est frappée par le « discours » et qui est à l'origine de la création des « disciplines ». Par la suite, nous avons extirpé plusieurs éléments de Pierron, auteur d'un texte (2004) inspiré de Foucault qui nous a interpellé puisqu'il s'intéresse particulièrement au secret, à la transparence et à la trahison que peut représenter le dévoilement d'une confiance au plan humain. Les propos de ces deux philosophes permettent de dégager quelques enjeux éthiques de la problématique à l'étude.

Depuis des siècles, l'histoire de l'humanité est à la recherche de la vérité, à la recherche de ce qui est vrai et de ce qui est faux, de ce qui devrait être partagé et de ce qui devrait être rejeté, de ce qui devrait être manifesté et ce qui devrait être caché (Foucault, 1971, p.15).

Cette volonté de vérité [...] est renforcée et reconduite [...] plus profondément sans doute par la manière dont le savoir est pris en œuvre dans une société, dont il est valorisé, distribué, réparti et en quelque sorte attribué (Foucault, 1971, p.19).

Cette volonté de vérité exercerait par ses institutions dont la religion et la justice, comme l'évoque Althusser (1995), « une sorte de pression et comme un pouvoir de contrainte » (1971, p. 22). Les discours dits et écrits comme les « textes religieux ou juridiques » exercent leur propre contrôle, tout comme le font dans une certaine mesure les « textes scientifiques » qui sont apparus plus tard dans l'histoire (1971, p.

24). Le «discours vrai», celui qui dit la justice et auquel il faut se soumettre puisqu'il annonce ce qui va se passer, celui qui est empreint d'un savoir et qui mettrait en jeu le désir et le pouvoir (1971, p.22). Le discours serait porteur d'un pouvoir, celui qu'on veut bien lui attribuer en fonction du message véhiculé, du contenu qui est dit et de son auteur à qui on accorde plus ou moins d'importance selon qui nous sommes et à quelle époque nous sommes nés (1971, p. 23). Foucault se questionne sur ce qui régit notre volonté de savoir et avance l'hypothèse d'un discours empreint d'un système d'exclusion institutionnellement contraignant qui se modifie dans le temps (1971, p. 15). Ce système d'exclusion serait un «interdit qui est lié au pouvoir» (1971, p. 12).

Les disciplines comme «ensemble de méthodes», « corpus de propositions considérées comme vraies », «jeu de règles et de définition», « jeu de techniques et d'instruments » (1971, p. 32) sont les domaines entre lesquelles les sciences et les savoirs se répartissent (1971, p. 33) et seraient, selon Foucault, un «principe relatif et mobile de limitation qui permet de construire de nouveaux énoncés mais selon un jeu étroit» (1971, p.31). Les disciplines sont pour Foucault (1976) ce que le savoir expert est pour Bourgeault (2004) et Lamontagne (2003) et ce que les savoirs disciplinaire et juridique sont pour Lemay (2006); c'est-à-dire des pourvoyeurs de vérités quant à la méthode, aux techniques et aux instruments que devraient se servir les intervenants sociaux auprès de leur clientèle.

Foucault avance que «la discipline est un principe de contrôle de la production du discours » (1971, p. 37). Il prétend que toutes les disciplines sont faites d'erreurs comme de vérités et que celles-ci ont des fonctions positives et créatrices de «discours» dans la mesure où elles sont considérées comme étant restrictives et contraignantes (1971, p.38). Cette critique des disciplines (Foucault, 1971) s'apparente à la critique que fait Bourgeault (2004) du savoir expert et Lamontagne (2003) de la technobureaucratie à l'effet que l'intervenant puisse se retrouver dans un carcan comportant des œillères lorsqu'il est confronté aux vérités avancées par la

science et le savoir. Or, dans le régime volontaire (Lemay, 2006), l'État mise sur la collaboration des savoirs dans la quête collective du mieux-être des enfants, comme si les « connaissances variées » des intervenants avaient des visées émancipatrices (Bourgeault, 2004). Malgré le carcan que toute méthode et technique supposent (Foucault, 1976; Bourgeault, 2004; Lamontagne, 2003), Lemay (2006) et Ferron (1995) y voient des vertus dont une rigueur que le droit semble permettre. En effet, ces deux auteurs semblent rechercher un minimum de certitude en voulant clarifier les règles déontologiques du savoir professionnel (Ferron, p. 484) et en considérant qu'il y a un manque de connaissance, surtout technique, dans le modèle proposé par le régime volontaire (2006, p. 29). Bien que certains auteurs questionnent les œillères que comportent les contraintes et les restrictions, il nous apparaît pertinent de questionner aussi l'absence d'œillères.

2.3.1 Entre la volonté de savoir et la volonté de cacher

L'intervenant social en protection de la jeunesse au CJM qui va chercher auprès des établissements partenaires des renseignements confidentiels pertinents au signalement est appelé à se demander ce qu'il veut réellement savoir. Par le fait même, les intervenants sociaux du CDC doivent savoir ce qu'ils divulgueront dans ce contexte d'application de l'article 35.4 de la LPJ.

Selon Pierron, le secret est l'information conservée par la personne qui reçoit une confidence. La confidence étant, selon lui, une élection entre deux personnes, un pacte de confiance qui relève de l'éthique personnelle. « Mais pas de confidence sans confiance. La confiance est la condition de la confidence » de dire Pierron (2004, p. 628). Ainsi, la personne qui reçoit l'information est le « gardien du secret » et le « gardien de la promesse » de tenir l'information secrète, ce qui « soustrait un objet à la discussion. » (2004, p. 627). Pierron affirme que « la détention d'un secret

est une mise en détention », car parfois la confiance peut être embarrassante (2004, p. 627).

Concernant la divulgation de renseignements confidentiels, Pierron (2004) analyse son effet et expose des « conséquences humaines » à dévoiler de l'information dans le cadre d'une relation de confiance. Il affirme que parce qu'on crée des connivences à livrer un secret, la transgression du secret est d'une « violence réelle », rien d'autre qu'« une trahison ». Et l'auteur de dire: « une trahison n'est pas un délit, elle est une faute aux yeux de la conscience, que seule sanctionne la culpabilité. » (2004, p. 631). Althusser (1995), dirait que le pouvoir de garder le secret de l'autre est un pouvoir extraordinaire qui ouvre la porte à un rapport d'exploitation. L'État se servirait de ses intervenants pour recueillir des secrets que ceux-ci seront tenus par la suite de divulguer au nom de la loi. L'intervenant qui divulguerait une information confidentielle effectuerait ainsi un rapport de force vis-à-vis la personne qui lui a confiée le secret. Que ce soit dans le cadre d'une relation intime impliquant le secret; d'une relation thérapeutique impliquant le secret professionnel; ou d'une relation en contexte d'autorité impliquant la confidentialité; dans le « secret échangé », la personne qui choisit de se confier trouve enfin un lieu pour « se poser, se panser, se penser. » (2004, p. 626). Selon Pierron (2004) celui qui reçoit l'information n'aurait pas tout à savoir de la personne qui se confie et ce, au seul nom de la transparence.

Pierron se questionne sur l'interprétation que se font les gens du secret et de sa valeur à notre époque démocratique où règne le « goût de la transparence, de la mise en lumière, avec refus des masques, des chambres secrètes et des salons obscurs. » (2004, p.625). Voici comment il décrit la volonté de savoir en démocratie:

La démocratie serait au prix d'une vérité qui prend la transparence pour la clarté, tandis que le secret serait frère du complot ou de la machination. Dans le même temps, la revendication d'un droit à l'intime, le repli légitime dans le domaine privé, préservé de la tyrannie du tout voir, apparaît salubre. Pour vivre heureux, vivons cachés. Le secret devient le remède de l'intime, qui vise à échapper à la soif inextinguible de la transparence (Pierron, 2004, p. 625).

Ainsi, la transparence qu'exige la démocratie aurait pris une dimension qui n'assure pas tant la clarté des faits mais qui répond à un désir de voir, de savoir. À quoi sert ce savoir au-delà de répondre à la curiosité de certains s'il n'est point la vérité?

Selon Malherbe (2007), l'étalement de nos vies privées sur la place publique évoquerait une transparence qui peut donner l'illusion d'honnêteté mais qui n'est rien de moins qu'une « fausse certitude » qui parfois peut être plus confortable que la réalité.

Pierron nous fait prendre conscience que la démocratie exige la conciliation entre la volonté de savoir et la volonté de cacher mais qu'actuellement, « la guerre est déclarée entre la volonté de savoir et la volonté de cacher » (2004, p.629). Le secret, ennemi de la curiosité, s'oppose à notre envie de savoir et du voyeurisme (Pierron, p.628) dans une ère où la quête de vérité semble prendre une place démesurée. La difficulté de conciliation entre les deux réside, pour l'auteur, dans le fait qu'« une part du secret devrait être préservée entre la liberté qui exige le secret et celle qui exige que soit levé le sceau du secret. » Pour que vérité et liberté soient compatibles, il faut limiter le souci de savoir par un droit au secret. Voici un passage de Frison-Roche¹⁴ citée dans Pierron:

Enfin, s'il y a une exigence démocratique à la volonté de savoir, la même exigence impose de limiter ce souci de savoir par un droit au secret, seule garantie de la liberté. Ce n'est qu'à ce prix que vérité et liberté sont compatibles. La vérité sans la liberté est tyrannique, et la liberté sans la vérité aveugle. Si l'homme fait des secrets, c'est qu'il ne sait que trop que le secret fait l'homme!» (2004, p. 635).

Nous croyons que si, comme le dit Pierron (2004), le droit au secret [ou à la confidentialité] est le seul rempart pour limiter la quête de savoir, il va de soi que nous lui accordions une importance toute particulière.

Parce que détenir de l'information sur autrui peut se traduire en un rapport de force (Althusser, 1995; Foucault, 1976) dans lequel le pouvoir de l'un crée la résistance de l'autre (Foucault, 1976, p.124). Il importe de voir comment ceux qui reçoivent des confidences agiront face à une loi qui leur dicte de divulguer l'information, les plongeant possiblement dans un rapport de force avec l'État, avec l'institution. Selon les éléments du cadre théoriques que nous avons présenté, il s'agirait de dégager la volonté de savoir des intervenants sociaux, de saisir comment ils peuvent exercer leur pouvoir et prendre des décisions éthiques lorsqu'ils sont coincés dans des structures autoritaires, contraignantes et technobureaucratiques?

2.4 Conclusion

Ce chapitre a présenté les trois ancrages de notre cadre théorique. Une perspective structuraliste des milieux institutionnels à l'étude ainsi que le recours à la notion de savoir expert nous permettront de saisir certaines contraintes avec lesquelles doivent composer les intervenants sociaux dans leur prise de décision. Nonobstant l'aspect contraignant des disciplines (Foucault) et du savoir (Bourgeault, Foucault), Lemay croit qu'un savoir disciplinaire spécifique aiderait l'intervenant à concilier les savoirs juridique et clinique quant à la tâche d'évaluer et orienter les signalements. Enfin, une perspective philosophique (Bourgeault, Foucault, Pierron) favorise un questionnement quant à la quête de vérité que peut guider l'action des intervenants.

Ces ancrages théoriques nous amènent à poser d'autres questions qui bonifient la question de recherche. Nous nous intéressons donc à la difficulté entourant le double devoir de l'intervenant social. Celle-ci réside-t-elle dans la conciliation entre la relation d'aide (savoir disciplinaire ou clinique) et le contrôle social (savoir juridique) en protection de la jeunesse? Le savoir éthique ne serait-il pas la clé de l'intervenant pour prendre conscience des pouvoirs qu'il véhicule dans sa prise de décision? Puis, si comme le suggère Albert (2006), il existe une contradiction entre le fait d'imposer des services et d'avoir à décider ce qui est bon pour les autres, et le

désir d'aider et les valeurs fondamentales du travail social, comment se débrouillent les intervenants sociaux *aimés et détestés*.

Tous seraient pris dans une culture organisationnelle qui exerce une influence sur leur raisonnement éthique. En ce sens, la thèse d'Albert est éloquentes :

Par exemple, on semble remarquer que les praticiennes qui interviennent dans des milieux où la culture organisationnelle favorise, voire valorise, l'engagement organisationnel, disposent, ou ont l'impression de disposer, d'une marge de manœuvre limitée. Par le fait même, ces dernières semblent avoir tendance à adopter un mode de résolution des dilemmes éthiques qui soit plus prescriptif, donc qui s'inspire d'une approche déontologique, les repères axiologiques étant principalement, dans ces conditions, les normes de pratique. Par contre, il semble que dans les milieux où l'engagement professionnel est valorisé, les travailleuses sociales semblent disposer d'une plus grande marge de manœuvre, et leurs délibérations éthiques semblent davantage accompagnées par une préoccupation associée aux conséquences des scénarios décisionnels envisagés, une approche donc plus conséquentialiste (Albert, 2006, p.236-237).

En ce sens, nous pouvons nous interroger sur l'impact du milieu de pratique où travaillent les intervenants et la perception même de l'exercice du pouvoir par les intervenants. Les intervenants qui ont le mandat d'appliquer la loi incluant ses exceptions sont aussi régis par un code de déontologie ou un code d'éthique. Ainsi, en accord ou pas avec les règles, ils sont tenus de les appliquer au risque d'être considérés « hors-la-loi » par l'institution et par l'État. Mais seraient-ils réellement perçus comme des « hors-la-loi » s'ils respectaient l'esprit de la loi sans la respecter à la lettre? « L'intervenant aimé » (Lemay, 2006, p. 27-28) ne répond-il pas davantage à la raison d'être de la Loi sur la protection de la jeunesse que « l'intervenant détesté »? Et que dirait le bénéficiaire d'aide, l'utilisateur des services concernant la décision de l'intervenant? Ne serait-il pas le premier à devoir se prononcer sur l'action ou l'inaction de l'intervenant chargé de l'aider? Et si le mieux-être de la personne ou de

la famille aidée passait par la transgression d'une règle ou d'une loi, dans une décision de moindre mal (Malherbe, 2007)? Est-ce que la démonstration d'un processus de décision éthique pourrait remplacer la judiciarisation d'une situation?

Des entrevues semi-dirigées effectuées auprès de huit intervenantes sociales qui travaillent en milieux institutionnels nous ont permis d'explorer ces questions et d'explorer les perceptions et les implications de la confidentialité et de la divulgation de renseignements confidentiels sur le terrain. Nous présentons au chapitre suivant, les dimensions méthodologiques de cette recherche.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

3.1 Introduction

Ce chapitre présente la méthodologie de recherche choisie afin de saisir la perception des intervenants sociaux à l'égard de la confidentialité et de la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la LPJ ainsi qu'en regard du dilemme éthique auquel ils sont potentiellement confrontés. Dans un premier temps, nous présenterons l'approche privilégiée par l'auteure, le choix de l'échantillon, les méthodes utilisées pour recueillir les données ainsi que le processus qui nous a mené au recrutement des répondants à la recherche. Dans un deuxième temps, nous décrirons les stratégies d'analyse choisies pour interpréter les données recueillies. Le chapitre se termine par les dimensions éthiques de la recherche ainsi que les limites et biais de la recherche.

3.2 Approche qualitative

Cette recherche exploratoire a été réalisée à l'aide d'un devis qualitatif car nous souhaitons privilégier le point de vue des intervenants sociaux et parvenir à une compréhension de leur perspective de la problématique. Cette approche s'impose par le genre de données que nous souhaitons générer. «La recherche qualitative est généralement utilisée pour décrire une situation sociale, un événement, un groupe ou un processus et parvenir à une compréhension plus approfondie.» (Mayer, 2000, p.57). Tel que le mentionnent Poupart et al. au sujet de « l'entretien du type qualitatif », cette technique permet d'avoir accès à la

connaissance et à la compréhension de l'intérieur des dilemmes et des enjeux auxquels les intervenants sociaux font face (1997, p.174).

Or, pour tenter de répondre à nos objectifs de recherche, nos questions de recherche ont été formulées en vue de recueillir les perceptions des intervenants sociaux ainsi que leurs expériences professionnelles. L'entrevue semi-dirigée nous a servi d'outil de collecte de données et nous a permis de poser des questions précises aux répondantes tout en les laissant libre d'aborder d'autres aspects du sujet dans l'ordre qui leur convenait (Mongeau, 2008).

« L'entretien en face à face est l'une des techniques de collecte les plus souples qui soient » (Mongeau, 2008, p.96), mais elle demande du temps et de l'énergie pour effectuer la collecte et la transcription. Les résultats de la recherche ne sont pas généralisables car l'objectif n'est pas de rendre compte d'une population mais de recueillir de l'information pertinente pour mieux comprendre la problématique à l'étude (Mongeau, 2008).

3.3 Les démarches en vue de la collecte de données

3.3.1 Échantillonnage

Pour constituer notre échantillon, nous avons d'abord ciblé à qui s'adressait l'article 35.4 de la LPJ pour nous permettre d'identifier la population à l'étude. Ainsi, l'article 35.4 débute comme suit: « Malgré l'article 19 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, un établissement doit, sur demande du directeur ou d'une personne qui agit en vertu de l'article 32 de la présente loi [...] ». Le terme « établissement » est utilisé au Québec pour désigner les services publics du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les services publics d'enseignement.

Nous avons choisi le réseau de la santé et des services sociaux puisque notre problématique a émergée dans un contexte professionnel d'intervention sociale, exposé dans l'introduction de ce mémoire, relevant de ce réseau institutionnel.

Par ailleurs, les établissements de la santé et des services sociaux sont: les Centres hospitaliers (CH), les Centres locaux de services communautaires (CLSC), les Centres jeunesse (CJ), les Centres hospitaliers de soin de longue durée (CHSLD) et les Centres de réadaptation (CR) (Québec, 2012, p. 5). Rappelons que nous avons retenu un centre de réadaptation et un centre jeunesse. Le Centre de réadaptation Dollard-Cormier parce qu'il s'agit du même type d'établissement où travaille l'auteure de ce mémoire et parce qu'il peut être appelé à divulguer des informations confidentielles à la Direction de la protection de la jeunesse en vertu de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Nous avons opté pour la Direction de la protection de la jeunesse du Centre jeunesse de Montréal comme établissement ayant à aller chercher des renseignements confidentiels pertinents à l'évaluation d'un signalement donné. Ainsi, les intervenants de ces deux établissements sont susceptibles d'échanger entre eux des renseignements personnels concernant la clientèle.

L'échantillon de convenance a été privilégié pour des raisons pratiques d'accessibilité et de coût. Duguay (2008) le définit comme un échantillon que le chercheur a sous la main. En ce sens, notre échantillon est constitué d'intervenantes sociales qui nous ont été proposées par les deux milieux à l'étude. La collecte de données s'est effectuée auprès d'individus pouvant répondre aux buts de la recherche et la technique boule de neige a également été utilisée, un répondant nous a référé à un intervenant social qui correspondait aux caractéristiques recherchées.

Selon Mongeau (2008), la taille de l'échantillon est soumise au principe de saturation de l'information. Ainsi, « l'échantillon a atteint sa taille souhaitable lorsque l'ajout

d'informations (d'entrevues) ne permet plus d'enrichir le modèle élaboré. [...] En pratique, de sept à douze entrevues permettent généralement d'atteindre la saturation.» (2008, p. 94). Nous avons donc visé à recruter dix intervenants sociaux œuvrant dans deux établissements du réseau de la santé et de services sociaux selon certaines caractéristiques. À cet égard, nous avons retenu les critères de sélection suivants:

- S'exprimer en français ; et
- Occuper un titre d'emploi tel que travailleur social, agent de relations humaines, criminologue, psychologue, psycho-éducateur depuis au moins 1 an¹⁷ ;
- au Centre de réadaptation public en dépendances Dollard-Cormier
- ou pour la Direction de la protection de la jeunesse du Centre jeunesse de Montréal, particulièrement à la réception et traitement du signalement (RTS) et/ou à l'évaluation.

Notre objectif étant d'interroger des intervenants sociaux de la protection de la jeunesse qui dans leurs fonctions ont à demander des renseignements confidentiels à des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ainsi des intervenants sociaux qui se font demander de divulguer des renseignements confidentiels concernant leur clientèle. Nous visions donc que la moitié de l'échantillon (n=5) provienne du Centre Dollard-Cormier et l'autre moitié (n=5) de la DPJ du Centre jeunesse de Montréal.

La taille de notre échantillon finale est de huit (8) intervenantes sociales. La taille a changé en cours de route car nous avons eu un problème technique lors de l'enregistrement audio d'une entrevue effectuée au CJM. Ces entretiens ont été réalisés en premier et nous avons pu recueillir et traiter les informations provenant de quatre intervenantes sociales au lieu de cinq. Dès lors, afin de s'assurer d'une proportion égale d'intervenantes provenant des deux établissements, lorsqu'il a été

¹⁷ Il aurait été pertinent de choisir des intervenants sociaux formés en travail social puisque les valeurs professionnelles sont à considérer dans le processus de prise de décision des intervenants. Cependant, nous avons saisi l'importance des valeurs après avoir entamé le processus de sélection des répondants à l'étude.

question de recruter au Centre Dollard-Cormier, nous avons décidé de réduire la seconde moitié de notre échantillon à quatre intervenantes là aussi. D'un point de vue scientifique, il aurait été préférable de recruter une répondante de plus au CJM pour ainsi avoir un échantillon de dix (10) intervenants sociaux. Nous avons fait le choix de réduire la tâche que consiste deux (2) entrevues supplémentaires compte tenu des délais occasionnés par les processus d'approbation éthique et l'échéancier du dépôt du mémoire de maîtrise.

3.3.2 Recrutement

Avant de pouvoir débiter le recrutement des intervenants sociaux, des démarches auprès de différentes instances des établissements sélectionnés se sont avérées nécessaires. Ainsi, nous avons dû compléter les différents formulaires que requièrent les comités éthiques de la recherche des deux milieux, ainsi qu'un protocole de recherche d'une dizaine de pages que nous avons déposé aux comités respectifs. Ces démarches ont été particulièrement longues et ardues. Voilà pourquoi nous les résumons ici de même que plus loin dans ce chapitre dans la section réservée aux considérations éthiques de la recherche

Une affiche (voir appendice D) visant le recrutement de répondants a été déposée au CER (CJM) et au CÉRT (CDC) dans le cadre de la demande du certificat éthique. Celle-ci renferme les conditions pour répondre à notre recherche dont les informations suivantes:

- participer à une entrevue semi-dirigée d'une durée d'environ une heure qui aura lieu à l'endroit de leur choix (leur bureau, local de l'UQAM, etc.);
- consentir à participer volontairement au projet et pouvoir y mettre fin en tout temps, sans préjudice;
- consentir à l'enregistrement audio de l'entrevue;

- répondre à des questions ouvertes au sujet de leurs perceptions de la confidentialité, de la divulgation de renseignements confidentiels ainsi que du pouvoir de l'intervenant en lien avec la confidentialité;
- répondre à une série de questions fermées d'ordre sociodémographique (titre d'emploi, type d'établissement, nombre d'années à l'emploi).

Le CJM s'est servi de notre affiche pour annoncer notre recherche puisque certaines répondantes nous en ont fait référence, ce qui n'a pas été le cas pour le Centre Dollard-Cormier. Ce qui suit a pour objet de rendre compte du processus de recrutement des répondants à la recherche qui s'est fait en deux temps selon les établissements à l'étude.

3.3.2.1 Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire

Le CER du Centre jeunesse de Montréal a été le premier à étudier notre dossier de recherche lors d'une rencontre à laquelle nous avons été invité et qui s'est tenue le 4 novembre 2010. Suite à cette rencontre qui s'est déroulée en notre absence, nous avons reçu une convocation par le CER en vue de répondre à des questions importantes pour la compréhension du projet et son évaluation. L'auteure de cette recherche ainsi que sa directrice se sont donc présentées à une rencontre le 7 décembre 2010 où deux membres du CER étaient présents. Le projet a dû être modifié selon les commentaires des deux membres représentant le CER, ce à quoi nous avons acquiescé sans quoi le processus d'évaluation se terminait sans autorisation d'accès au milieu.

Les modifications demandées concernaient essentiellement la reformulation de la problématique en lien avec certains éléments légaux de la LPJ et de la confidentialité en vue de clarifier la compréhension de l'objectif visé par l'étudiante-chercheuse. L'étudiante-chercheuse et sa directrice ont également perçue une certaine inquiétude de la part du milieu à savoir quelles informations pourraient être

recueillies auprès des intervenants et quelles analyses des données seraient effectuées.

Une fois modifié, le projet de recherche a été envoyé au comité scientifique du CJM-IU pour une évaluation scientifique. Nous avons dû répondre aux commentaires et aux recommandations des évaluateurs scientifiques pour qu'ensuite, notre projet soit envoyé pour une approbation des milieux d'intervention et qu'il soit enfin déposé pour évaluation au CER. Le 5 mai 2011, nous avons reçu une approbation conditionnelle du CER nous demandant de modifier certains éléments que nous avons acceptés de faire. Les changements demandés et apportés avaient trait:

- au titre du mémoire ;
- au mode de recrutement et au mode d'obtention de consentement selon la « ligne de gestion (hiérarchique) » imposée par le CJM-IU ;
- au choix de certaines questions du schéma d'entrevue (sociodémographiques et fermées) ;
- au mode de diffusion des résultats de recherche auprès des CJM ;
- à la formulation de certaines informations ;
- à l'uniformisation des modifications aux autres documents (affiche de recrutement, fiche de présentation, protocole de recherche, formulaires d'information et de consentement, etc).

Le 27 juillet 2011, la Direction des services professionnels et des affaires universitaires nous émettait une lettre d'autorisation pour la réalisation de notre projet au CJM-IU (voir appendice E). La coordonnatrice du CER nous a par la suite transmis le nom de l'agent de liaison qui nous aiderait à faire le recrutement des répondants à la recherche.

En septembre 2011, le recrutement au Centre jeunesse de Montréal s'est fait par le biais de la ligne de gestion hiérarchique du CJM-IU. Les intervenants sociaux qui correspondaient aux critères d'inclusion des répondants ont été invités par leur supérieur à prendre part à la recherche. Cinq noms d'intervenantes sociales ainsi que leur numéro de téléphone professionnel nous ont été transmis par l'agent de

liaison. Nous nous sommes demandé comment avaient été choisis ces cinq intervenantes sociales. Étaient-elles réellement volontaires? Lorsque nous avons communiqué avec celles-ci, nous avons parlé directement à trois de ces intervenantes et leur avons demandé comment elles avaient été informées de notre recherche. Deux d'entre elles nous ont dit avoir vu passer notre affiche résumant le projet de recherche et présentant les critères pour y participer. L'une d'elle a dit s'être immédiatement portée volontaire vu l'intérêt qu'elle porte au sujet de la confidentialité et l'autre nous a indiqué vouloir en savoir davantage avant d'accepter d'y participer. Une autre répondante nous a mentionné lors de notre appel ne pas être au courant de notre recherche et avoir été sollicité par sa cheffe en vue de participer à une recherche sur l'éthique. De ces trois intervenantes sociales qui ont accepté de participer à l'entrevue, deux nous ont parlé de leur collègue à qui nous avons laissé un message vocal leur demandant de nous rappeler. Elles s'étaient entendues entre elles pour nous proposer des disponibilités afin que les entrevues se déroulent de manière consécutive faisant parties de la même équipe et travaillant dans la même bâtisse.

Bien que les intervenantes ne détenaient pas les mêmes informations sur notre projet de recherche au moment du recrutement, nous avons pris le temps de leur expliquer les objectifs de notre recherche, les critères d'inclusion ainsi que la nature de leur participation. Nous leur avons exposé les dimensions éthiques de la recherche en insistant sur le caractère volontaire d'une éventuelle participation. Lors de nos rencontres pour réaliser l'entrevue de recherche avec les répondantes en octobre 2011 et avant de débiter l'entrevue, nous avons présenté le formulaire d'information et de consentement (voir appendice F) à chacune d'entre elles et avons pris le temps de répondre à leurs questions en vue qu'elles consentent à participer à notre recherche de façon libre et éclairée. Les cinq intervenantes sociales ont acceptées de prendre part à la recherche. Une entrevue a été exclue du traitement des données puisque l'enregistrement n'a pas fonctionné.

3.3.2.2 Centre Dollard-Cormier-Institut universitaire

Nous avons d'abord présenté une courte version de notre projet de recherche (2 pages) au Directeur de la mission universitaire du Centre Dollard-Cormier le 23 août 2010, pour l'évaluation de la pertinence du projet de recherche et nous avons obtenu une acceptation de collaboration la semaine suivante. Cette acceptation était conditionnelle à l'obtention du certificat éthique délivré par le CÉRT (comité éthique de la recherche en toxicomanie). Sachant que le CER (comité éthique de la recherche) du CJM ferait aussi l'évaluation éthique de notre projet de recherche, le CÉRT a décidé d'attendre les résultats du CER avant de procéder à l'évaluation de notre projet de recherche. Ainsi, lorsqu'il est venu le temps de déposer notre projet au CÉRT, celui-ci avait cessé temporairement ses activités en raison de la démission de certains de ses membres. Notre projet a donc été évalué par le Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la santé et des services sociaux pour le Centre Dollard-Cormier-IU.

Après étude, le comité central d'éthique nous a soumis une lettre d'approbation conditionnelle le 12 août 2011 proposant quelques révisions. La Vice-présidente et conseillère en éthique de ce Comité nous a téléphoné pour discuter de ces propositions que nous avons acceptées d'entériner. Le 4 octobre 2011, cette dame nous faisait parvenir par courriel la lettre d'approbation finale (voir appendice G) ainsi que le formulaire d'information et de consentement approuvé (voir appendice H). Son message nous référait à la coordonnatrice du CÉRT pour le recrutement de nos répondants à la recherche.

Le recrutement des répondants du Centre Dollard-Cormier s'est fait plus tard dû à l'absence prolongée de la coordonnatrice du CÉRT et de l'absence du responsable désigné de l'Établissement. Le processus s'est mis en branle lorsqu'un nouveau coordonnateur a repris les activités du CÉRT en main. Il nous a appris que le processus de recrutement ne relevait pas de la coordination du CÉRT mais des

milieux d'intervention. C'est alors que nous avons sollicité le Directeur de la mission universitaire qui nous a aidé à recruter des répondants à notre recherche via les cadres de l'Établissement qui pour leur part, nous ont permis d'identifier des intervenants susceptibles de répondre aux critères de notre recherche.

Une personne-cadre de l'établissement nous a téléphoné pour connaître le type d'intervenant recherché et pour nous proposer de communiquer avec une intervenante-clé qui pourrait faire appel à son équipe lors de leur réunion. Nous avons transmis les objectifs de notre recherche ainsi que les critères d'inclusion pour y participer. Entre temps, une intervenante nous a contactée pour prendre part à notre recherche. Nous lui avons exposé les objectifs, les modalités de la cueillette de données ainsi que les considérations éthiques de notre recherche et avons fixé notre entrevue. Suite à leur réunion, l'intervenante-clé nous a rappelé pour nous dire qu'aucun intervenant de son équipe ne correspondait à nos critères d'inclusion mais elle nous a transmis le nom et le numéro de téléphone professionnel de quatre intervenants de l'établissement susceptibles d'y répondre.

De ces quatre intervenants, un seul ne correspondait pas à nos critères d'inclusion, les trois autres ont acceptés de prendre part à notre recherche après leur avoir expliqué les objectifs, les modalités ainsi que les dimensions éthiques de notre recherche. Parmi ces trois intervenants, une personne n'avait pas été interpellée par la DPJ selon l'article 35.4 de la LPJ, mais avait vécu d'autres situations de divulgation de renseignements confidentiels. Nous avons donc convenu ensemble que si un autre intervenant qui a eu à transiger avec l'article 35.4 de la LPJ se manifestait, nous le privilégierions comme répondant à notre recherche. Cette opportunité s'est avérée grâce à la technique dite « boule de neige » selon laquelle un répondant nous a référé à quelqu'un d'autre qui possédait les mêmes caractéristiques (Mongeau, 2008, p.92). Nous avons donc remplacé une répondante à notre recherche par une autre intervenante s'assurant de lui transmettre toute l'information nécessaire. Nous avons finalement effectué nos entrevues en mars

2012 auprès de quatre intervenants provenant de différentes équipes du Centre Dollard-Cormier.

3.3.3 Entrevues individuelles

Pour circonscrire les perceptions des intervenants sociaux, des entrevues individuelles semi-structurées comprenant des questions ouvertes ont été effectuées en face à face auprès de huit intervenants sociaux. Selon Mayer et Saint-Jacques (2000), ce type d'entrevue est le plus fréquemment utilisé lorsqu'on vise la collecte de données qualitatives. Les questions ouvertes permettent des réponses libres mais selon les auteurs: «[...] le degré de liberté offert au répondant est réduit par la formulation explicite des questions» (2000, p.120). Cette technique nous a semblé pertinente puisque nous cherchions à comprendre la perception d'intervenants sociaux quant aux notions de confidentialité et de comprendre certains enjeux auxquels sont confrontés les intervenants sociaux lorsque vient le temps d'échanger des renseignements confidentiels.

Lors de nos entrevues, en tant qu'intervieweuse, une attitude semi-directive nous a permis de laisser le répondant s'exprimer comme il le désirait à l'intérieur d'un cadre délimité par nos questions ouvertes. Des questions fermées qui portaient sur des données sociodémographiques des répondants telles que le titre d'emploi occupé, le nombre d'années à l'emploi et le type d'établissement ont aussi fait partie des entrevues. Nous envisagions des entrevues d'une durée d'une heure environ, ce qui s'est avéré la durée maximale, la moyenne se situant autour de 50 minutes par entrevue. Les répondants avaient le choix du lieu où se déroulerait l'entrevue, tous ont choisi d'être interviewés à leur bureau dans leur établissement respectif et ce, sur leurs heures de travail. Les entrevues ont été enregistrées audio.

3.3.3.1 Schéma d'entrevue

Avant de débiter le recrutement, nous avons effectué une entrevue pré-test auprès d'une travailleuse sociale en CLSC¹⁸ afin de nous assurer que nos questions de recherches étaient intelligibles et permettaient la cueillette de données nécessaires aux objectifs visés par notre recherche. Cet exercice nous a permis de constater que l'article 35.4 de la LPJ n'est pas connu de tous et que son explication peut s'avérer nécessaire. Avec le schéma d'entrevue validé, nous avons procédé aux entrevues de recherche.

Lors de chaque entrevue, nous avons d'abord introduit un préambule qui consistait à faire un retour sur les objectifs de la recherche et la nature de leur participation. La lecture du formulaire de consentement par chacune d'elles a été un moyen efficace pour assurer leur compréhension du processus de recherche. Les questions d'entrevue (voir appendice I) nous ont permis de répondre à nos objectifs de recherche.

La première question portant sur la signification de la confidentialité nous a permis de connaître et de comprendre le rôle que joue la confidentialité dans l'intervention en relation d'aide et dans un contexte d'autorité selon la perception des répondantes. Cette même question nous a permis de découvrir la perception des répondantes quant à certains effets que peut avoir la confidentialité. Les effets sont des conséquences positives et/ou négatives qui peuvent influencer: sur l'intervenante elle-même ; au sein du milieu de travail ; sur les relations avec les aidés, les collègues et les partenaires ; sur les bénéficiaires eux-mêmes.

¹⁸ Le CLSC est un établissement visé par l'article 35.4 de la LPJ et au moment de l'entrevue pré-test, il n'était pas exclu que nous choissions ce type d'établissement pour recruter des intervenants sociaux susceptibles de recevoir une demande de renseignements confidentiels par la DPJ.

La deuxième question portant sur la description de situations de divulgation de renseignements confidentiels nous a permis d'identifier des stratégies et moyens utilisés par les intervenantes pour répondre à un objectif de protection de la jeunesse ainsi qu'un objectif de protection des renseignements confidentiels.

La troisième question nous a permis de saisir ce qui peut influencer les intervenantes à divulguer ou pas des informations confidentielles nous donnant accès au point de vue des répondantes à cet effet.

La quatrième question se divisant en quatre sous-questions nous a permis de connaître la perception qu'ont les intervenantes de leur pouvoir, ce qui nous a donné du matériel pour l'analyse portant sur le processus de prise de décision des intervenantes et du potentiel dilemme éthique auquel elles sont confrontées. Nous avons pu identifier un certain malaise à utiliser le terme « pouvoir » chez les répondantes. Cette dimension sera traitée dans le chapitre d'analyse du présent mémoire.

3.4 Traitement et analyse des données

Dans un premier temps, la transcription intégrale des entrevues audio (verbatim) a été amorcée dès la fin de la première entrevue par l'auteure du mémoire elle-même. Ainsi, il est à souligner que l'analyse a commencé dès la première entrevue et s'est poursuivie jusqu'à l'étape de l'écriture du mémoire. Plusieurs lectures des transcriptions nous ont permis de se familiariser avec le sens général du contenu et ses différentes particularités.

Une première analyse verticale nous a permis de regrouper le contenu des entrevues répondant réellement aux questions de notre schéma d'entrevue. Ceci a permis de dégager les éléments de réponses aux questions de recherche pour

chaque répondante individuellement. Pour ce faire, nous avons élagué certaines informations dans chaque entretien qui portaient davantage sur le fonctionnement interne de l'établissement mais qui selon Mongeau, ne concernaient pas les « thèmes évocateurs eu égard aux propos de l'entrevue » (2008, p.105). Ensuite, nous avons amorcé ce que Mongeau appelle la « réduction des données » par « la thématization du corpus (codage et catégorisation) » ; il s'agit d'une « procédure qui consiste à associer une étiquette (appelée thème, code, mot clé, etc.) aux unités de signification en fonction d'une caractéristique observée au sein de l'unité. Elle se termine lorsqu'il y a saturation » (2008, p.106). Nous avons donc surligné les mots-clés correspondant à des concepts de notre cadre théorique et ce, jusqu'à ce que « toutes les unités significatives soient apportées à un thème et que tous les éléments nouveaux puissent être classés » répondant ainsi au principe de saturation tel que défini par Mongeau (2008, p. 106). Par conséquent, la réduction des données nous a permis d'élaborer les chapitres présentant les résultats.

L'analyse transversale du contenu des entretiens a été thématique. Cette deuxième opération d'analyse des données nous a amené à identifier les thèmes qui se dégagent entre les propos des différents répondants d'un même établissement d'abord, puis entre les établissements ensuite. Nous avons découper et regrouper le contenu selon des thèmes que nous avons prédéterminés en fonction des différents concepts de notre cadre théorique¹⁹. Ce travail d'analyse de contenu s'est effectué manuellement. L'idée était de voir comment les résultats des entrevues permettent de «corroborer, au moins partiellement, les présupposés en cause» (Bardin 1977, p.80).

3.5 Dimensions éthiques de la recherche

¹⁹ Le secret, la confidentialité, la divulgation d'information, le pouvoir, le savoir expert, le savoir juridique et le savoir disciplinaire, le contexte d'autorité, le volontariat clinique, les structures contraignantes, l'éthique et l'incertitude.

Pour que les intervenants sociaux intéressés à participer à notre recherche prennent une décision libre et éclairée quant à leur participation, nous leur avons exposé tous les renseignements pertinents et leur avons laissé le temps de réfléchir avant de décider. Notre projet de recherche a fait l'objet d'évaluation par trois comités distincts en vue de respecter l'intégrité des participants. Nous avons déjà abordé certaines dimensions éthiques liées à notre démarche de recherche lorsque nous avons décrit plus tôt le long et ardu processus de recrutement et d'approbation éthique du projet en milieu institutionnel (CJM et CDC). Le projet a également obtenu préalablement, le 28 avril 2010, un certificat éthique de la recherche par le Sous-comité d'admission et d'évaluation (SCAE) de l'École de travail social de l'UQAM.

En termes spécifiques, notre démarche de recherche auprès de chaque personne interviewée a respecté l'éthique de la recherche avec des êtres humains. Le respect de l'anonymat des répondants ainsi que la confidentialité quant au contenu des entrevues sont des éléments importants sur lesquels l'auteure et sa directrice se sont engagées à protéger. L'étudiante et la professeure ont d'ailleurs signé un formulaire d'engagement du chercheur à la confidentialité pour le Centre Dollard-Cormier (voir appendice J). L'auteure de la recherche ainsi que les répondants ont pour leur part signés le formulaire d'information et de consentement de leur établissement respectif avant de débiter l'entrevue (voir appendice H). À travers ces formulaires, nous avons exposé aux répondants en quoi leur participation pouvait contribuer à l'avancement des connaissances, soit par une meilleure compréhension du rôle de la notion de confidentialité ainsi qu'à la compréhension de la perception du pouvoir des intervenants sociaux quant au potentiel dilemme éthique auquel ils sont confrontés dans le contexte de l'application de l'article 35.4 de la LPJ.

Nous avons indiqué à chaque répondante qu'elle ne retirera aucun bénéfice personnel, hormis une réflexion sur la pratique, ni compensation de leur participation à notre recherche. Nous leur avons indiqué que certains inconvénients pouvaient

être associés à leur participation, comme raviver des émotions désagréables liées à une expérience peut-être mal vécue et que si une telle situation se présentait, nous pourrions référer le répondant à une ressource pertinente en vue d'en discuter. Nous leur avons mentionné qu'elles étaient libres de répondre ou non à une question sans avoir à se justifier. Nous avons exploré le caractère volontaire de leur participation et leur avons présenté la possibilité qu'ils puissent se retirer en tout temps et ce, sans avoir à se justifier. Nous nous sommes engagés à recueillir uniquement les renseignements nécessaires pour répondre aux objectifs scientifiques de notre recherche dont leur nom, leurs coordonnées, des informations sociodémographiques dont leur titre d'emploi, le nombre d'année à l'emploi ainsi que le type d'établissement.

Pour préserver l'anonymat des participants à la recherche, nous nous sommes engagés à ce que l'enregistrement audio de l'entrevue soit transcrit intégralement avec l'utilisation de pseudonymes. Dans cette optique, nous avons décidé de féminiser la présentation des personnes ayant participé à la recherche. À noter donc que les chapitres qui suivent (4, 5 et 6) feront références aux « intervenantes » et aux « répondantes » de la recherche, de manière à uniformiser leur présentation et à minimiser les risques d'identification des personnes rencontrées.

Nous nous sommes engagés à ce que l'enregistrement soit conservé à un endroit sécurisé et à ce que personne d'autre n'y ait accès. Nous nous sommes engagées à ce que tout le matériel comportant des renseignements qui les concernent soit détruit dès l'acceptation du mémoire par le comité compétent de l'UQAM ou au plus tard, tel que demandé par les établissements respectifs, le 1^{er} septembre 2014 pour les répondants du CJM et cinq ans après la fin du projet pour les répondants du Centre Dollard-Cormier. Nous leur avons signifié que les résultats de la recherche pouvaient être diffusés dans des publications ultérieures ou faire l'objet de discussions scientifiques mais qu'aucune information ne sera susceptible de les identifier. C'est d'ailleurs dans un objectif de respect de l'individu que les Comités

éthique (SCAE, CÉRT, CER) respectivement de l'UQAM, du Centre Dollard-Cormier et du CJM nous ont demandé de leur présenter des documents dont certains figurent en annexe et de modifier certains aspects de notre recherche afin de réduire au maximum les risques liés à la participation à notre recherche.

3.6 Limites et biais de l'étude

Les limites de cette recherche sont essentiellement associées à trois types de biais selon Poupart et al. (1997): les déformations, les biais attribuables à l'intervieweur et le contexte de la recherche sauf dans le cas d'un problème technique. En effet, quant à la technique d'enregistrement des données, nous avons eu un pépin avec l'enregistrement d'une entrevue. Notre manque d'expérience avec l'appareil nous a laissé croire que l'appareil enregistrait puisque le chronomètre était actif et indiquait le temps qui s'écoulait. Ce n'était pourtant pas un bon indicateur puisque nous nous sommes rendu compte qu'il n'y avait pas d'enregistrement seulement à notre retour de l'entrevue, au moment où nous voulions transférer l'entrevue de notre appareil à notre fichier sécurisé. Puisque deux des entrevues que nous avons effectuées ce jour-là ont été bien enregistrées, nous avons dû examiner de plus près d'où provenait le problème. Il émanait simplement du branchement mal enfoncé du micro dans l'appareil! Ce problème technique a donc réduit notre échantillon tel qu'expliqué à la section 3.3.1 et constitue une limite de l'étude.

3.6.1 Déformations

Les biais de déformation sont liés à la manière dont a été menée l'enquête et font référence aux « déformations que peuvent engendrer la manière d'interroger (le contenu et la forme des questions), les techniques d'enregistrement des données

(prise de note, magnétophone, vidéo) ou les circonstances de temps et de lieu dans lesquelles s'effectue l'enquête » (1997, p.194).

Pour éviter ou plutôt amenuiser les risques du biais lié au schéma d'entrevue, nous avons tenté de formuler les questions de manière intelligible pour les intervenants sociaux rencontrés et, à cet égard, la réalisation de l'entrevue pré-test a été utile. Nous avons néanmoins remarqué que plusieurs répondants ont spontanément interprété le terme « intervenant sociaux » employé dans le schéma d'entrevue à la question no 4 comme se rapportant uniquement au personnel de la DPJ. Ainsi, pour la plupart des personnes interviewées (incluant toutes celles du CDC et la moitié de celles des CJM), les intervenants sociaux sont les personnes qui travaillent au Centre jeunesse de Montréal! Cela signifiait que les personnes interviewées travaillant au CDC ne s'identifiaient pas elles-mêmes comme des intervenantes sociales. La définition plus large que nous portons dans ce projet a donc dû être expliquée et clarifiée en cour d'entrevue de sorte qu'elle soit comprise de la même manière par tous les répondants.

Il y a certes plusieurs explications possibles du fait que les répondants aient associé le terme intervenant social à un seul type d'employé. Nous en avons identifié deux. La première est que le terme « intervenants sociaux » ait fait allusion pour les répondants à une fonction plutôt qu'à un titre d'emploi désignant les employés des deux établissements ciblés par notre recherche. Nous n'avons pas énuméré les titres d'emplois spécifiques qu'occupent les personnes au CDC - titres propres à une discipline telle le travail social, la psychologie ou la criminologie. Ceci pourrait expliquer qu'elles ne se soient pas reconnues. Une autre explication concerne l'association que les répondants ont fait entre la notion d'intervenant social et celle au chapitre six.

Un autre biais qui a pu influencer les résultats de notre recherche est le fait que nous ayons lu l'article 35.4 de la LPJ aux répondants du CDC et ce, à leur demande en

vue de clarifier leur compréhension des questions de recherche. Ce que nous n'avons pas eu à faire avec les répondants du CJM.

La sélection des participants au CJM par les gestionnaires de l'établissement peut avoir eu un effet sur le « volontariat » des répondantes à participer à l'étude. À propos de la circonstance du lieu où se sont déroulées les entrevues, le fait d'être dans le bureau des répondants a engendré un certain dérangement lors de certaines entrevues. En effet, le téléphone a sonné à une reprise dans deux de nos entrevues et à deux reprises lors d'une autre entrevue. Un répondant a même répondu à un appel téléphonique pendant l'entrevue.

3.6.2 L'interviewer

Deuxièmement, selon Poupart et al (1995), les biais attribuables à l'intervieweur sont l'effet de son langage verbal et non-verbal, de ses postures, de ses attitudes, de ses hochements de tête, de ses sourires, de son intérêt ou son absence d'intérêt. En tant qu'intervieweuse, l'étudiante-chercheuse est demeurée consciente, tout au long de l'entrevue, de l'importance de ne pas manifester d'accords ou de désaccords avec les propos des répondants. L'intervieweuse a portée une attention particulière à son attitude afin de demeurer le plus neutre possible. Néanmoins, nous croyons qu'il est probable que notre expérience professionnelle et notre rattachement à un CDC aient pu transparaître.

La proximité entre interviewé et intervieweur est à la fois un avantage et une limite de la recherche. Voici ce qu'en dit Poupart:

La proximité due à une même appartenance sociale ou acquise sur le terrain est généralement perçue comme une condition favorisant une bonne compréhension du groupe étudié. En revanche, elle est également vue comme susceptible de constituer un obstacle, dans la mesure où une trop grande

familiarité avec le groupe pourrait empêcher le chercheur de prendre la distance nécessaire pour remettre en question les évidences ou les rationalisations propres au groupe.» (Poupart 1997, p.195).

Notre expérience au Centre de réadaptation Le Virage a certes teintée notre perception de l'article 35.4 et des enjeux soulevés par la possibilité de pouvoir divulguer de l'information confidentielle sans autorisation. Le facteur temps a toutefois permis à l'auteure d'avoir une distance face à la problématique à l'étude et sa perception des enjeux a évolué grâce à l'acquisition de nouvelles connaissances à l'égard des différentes composantes de la problématique à l'étude (confidentialité, divulgation de renseignements personnels, protection de la jeunesse). Par ailleurs, la connaissance par expérience en tant qu'intervenante sociale nous a permis de réaliser cette recherche avec beaucoup d'intérêt et de compassion pour cette profession, peu importe le lieu où il s'exerce. Peshkin²⁰ cité dans Maxwell explique le rôle de la subjectivité ainsi:

une forme sur laquelle je construis. C'est ce qui fait que je suis moi en tant que personne et en tant que chercheur, me dotant de perspectives et d'éclairages qui charpentent tout ce que je fais en tant que chercheur, du choix du sujet aux accents que je met lors de l'écriture. Considérée comme vertueuse, la subjectivité est quelque chose dont il faut profiter plutôt que de l'exorciser. » (2009, p.60).

3.6.3 Contexte de la recherche

Le troisième type de biais, selon Poupart et al. (1997) est lié au contexte de la recherche et à ses répercussions possibles sur le discours des interviewés et sur celui des intervieweurs. Le contexte d'entrevue représente une limite puisque le fait d'être en présence d'un interlocuteur accentue la tendance à la désirabilité sociale et pourrait ainsi influencer l'expression ou pas de certains commentaires. Les

²⁰ Glesne C. & Alan Peshkin, *Becoming Qualitative Researchers: an Introduction*, White Plains, Longman, 1992 ; cité dans Joseph A Maxwell, *La modélisation de la recherche qualitative*, Fribourg, Suisse, 2009, p.60

interviewés peuvent vouloir se montrer sous leur meilleur jour pour plusieurs raisons dont le fait que la sélection des participants à la recherche au CJM ait été faite par les gestionnaires par exemple. « [...] leurs perceptions des enjeux que représente pour eux une recherche » (1997, p.196) peuvent influencer ce qu'ils vont dire ou pas. Un risque existe aussi à l'effet que l'intervieweuse puisse influencer le discours de l'interviewé par la représentation qu'il se fait d'elle

Enfin, un autre élément du contexte de cette recherche doit être souligné. Il s'agit du processus d'approbation éthique par le CÉRT du CDC et le CÉR du CJM qui se sont avérés longs et fastidieux. Ces processus ont représenté un biais important puisqu'ils ont résulté en une série de changements au cadre de la recherche et à sa méthodologie. Ces changements ont été mineurs, mais ont tout le moins modifié les choses, améliorant peut-être la scientificité de la recherche. De plus, les processus d'approbation éthique ont influé sur la stratégie de recrutement auprès des intervenants sociaux, ainsi sur l'échéancier de la recherche. Nombreux sont mes collègues étudiants à la maîtrise en travail social qui ont choisi de passer par des lieux de recrutement qui ne sont pas rattachés au réseau institutionnel de la santé et des services sociaux (ex: organismes communautaires) ou par le biais des ordres professionnels. Ces autres lieux de recrutement apparaissent moins lourds et semblent exiger moins de « technobureaucratie », pour reprendre l'expression de Lamontagne. Nous sommes reconnaissante d'avoir eu accès au réseau institutionnel pour effectuer cette recherche, mais nous avons subi plusieurs délais en conséquence.

CHAPITRE IV

POINTS DE VUE DES INTERVENANTES DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

4.1 Introduction

Ce chapitre présente les résultats des entrevues semi dirigées qui ont été réalisées auprès d'intervenantes sociales employées au Centre jeunesse de Montréal (CJM), et particulièrement, à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Nous présenterons d'abord un portrait de ce milieu de travail et des répondantes. Nous aborderons par la suite ce que signifie la confidentialité pour les répondantes et l'effet de la confidentialité dans leur vie professionnelle. Nous présenterons ensuite des situations de divulgation de renseignements confidentiels qui nous ont été rapportées par les répondantes ainsi que des stratégies et des moyens qu'elles privilégient dans ces situations. Nous exposerons leur perception de ce qui influence les intervenants à divulguer ou à ne pas divulguer des renseignements confidentiels. Nous terminerons avec les résultats concernant leur perception du pouvoir de l'intervenant en regard à la confidentialité et la divulgation de renseignements confidentiels, en lien avec la loi elle-même et le milieu de travail.

4.2 Portraits

4.2.1 Le milieu de travail

Rappelons, que la LPJ confie aux directeurs de la protection de la jeunesse (DPJ) de chaque Centre jeunesse (CJ) du Québec la responsabilité de recevoir les

signalements d'enfants en situation de danger. La responsabilité du DPJ vise également à assurer la protection des enfants dont la sécurité ou le développement personnel est compromis, par les mesures nécessaires. Un Directeur de la protection de la jeunesse est attiré dans chacune des régions du Québec et il est entouré d'une équipe de professionnelles dont nos répondantes font parties. Ces intervenantes sociales évaluent chaque situation et elles prennent les décisions appropriées dans le respect des droits des enfants et de ceux de leurs parents.

Le Centre jeunesse de Montréal offre des services psychosociaux et de réadaptation à des enfants qui vivent ou qui ont vécu de grandes difficultés liées à de la négligence, de la violence, de l'abandon, de la pauvreté et/ou des problèmes de santé mentale ainsi qu'à des jeunes aux prises avec des problèmes de comportements graves. La philosophie d'intervention du Centre telle que décrite sur le site internet de l'institution est basée sur les valeurs suivantes:

la primauté de l'intérêt et de la sécurité de l'enfant, l'importance d'un projet de vie pour chaque enfant, le respect de l'enfant et de ses parents, le droit à des services de qualité axés sur la cohérence et la continuité, la promotion de la valeur ajoutée de la collaboration et de la complémentarité entre les intervenants, une intervention basée sur la mobilisation des jeunes et des parents, du pouvoir d'agir et de la recherche de solution (Québec, 2011).

Le Centre a aussi une mission universitaire qui vise « le développement des connaissances » et a pour mandat de soutenir « le développement d'expertise clinico-scientifique dans le domaine de la violence et des jeunes en difficulté ». Le titre d'emploi des intervenants sociaux qui œuvrent au DPJ est « agente de relations humaines », il regroupe des professionnelles de différentes disciplines telles que le travail social, la criminologie, la psychologie, la psychoéducation, etc.

Lors de nos entrevues, certaines répondantes ont clarifié le rôle des intervenantes sociales dans les différentes étapes du signalement au DPJ. Bien que ces passages ne soient pas liés aux objectifs de recherche, nous les avons conservés pour une

meilleure compréhension du milieu de travail. Ainsi, par exemple, Nathalie rapporte ce qu'est un signalement:

Il y a quelqu'un qui appelle qui est inquiet d'un enfant, [...] il y a des situations en lien avec les motifs de compromission allégués par le directeur et dont la connaissance pourrait me permettre de retenir le signalement pour une évaluation (Nathalie).

Phila explique le processus de signalement en protection de la jeunesse et expose les particularités de l'équipe dans laquelle elle travaille. Elle nous permet de comprendre que la tâche de « l'accueil » consiste à retenir ou à ne pas retenir le signalement, ce qui s'appelle la « rétention et le traitement » du signalement. Elle explique aussi que si les vérifications complémentaires effectuées protègent les enfants, le dossier pourra être fermé. Mais si, au contraire, des doutes subsistent quant à la sécurité et au développement de l'enfant, le dossier passera à l'étape suivante: l'évaluation.

[...] le processus normal en protection de la jeunesse c'est un citoyen, professionnel ou non, qui appelle le service de réception/traitement des signalements et qui porte à notre connaissance des inquiétudes. [...] Et puis: « est-ce que ce qui nous est rapporté, les inquiétudes sont en lien avec le mandat, les alinéas définis dans la loi de la protection de la jeunesse? ». Si ça fait du sens avec notre mandat, et si on est capable d'identifier l'enfant concerné, ben le directeur de la protection de la jeunesse va retenir le signalement, pis [...] il y va y avoir une évaluation donc ça va arriver à notre niveau ici. [U]ne évaluation, ça implique de rencontrer tout l'monde, de partir de l'entente multifactorielle²¹. Quand ça arrive à RTS [rétention et traitement du signalement], ils vont décider de faire ce qu'on appelle des vérifications complémentaires pour voir s'il faut retenir ou non ce signalement là parce que si dans nos vérifications, on se rend compte que les parents sont protégeant et

²¹ Phila nous explique ce qu'est l'entente multi-factorielle utilisée par l'équipe abus: "l'entente multi, c'est dans les cas d'abus sexuels, c'est un automatisme que nous on doit faire une divulgation policière sur réception du signalement donc [...] avant d'avoir parlé à qui que ce soit, on complète un formulaire de divulgation policière, c'est qui la présumée victime, c'est qui le présumé abuseur, c'est qui les parents, c'est quoi les présumés gestes d'abus, on envoie ça aux policiers. Quand on l'envoie aux policiers [...] et au procureur général soit jeunesse, à la chambre de la jeunesse ou soit adulte, au palais de justice. Pis là après, on fait une conférence téléphonique tout l'monde ensemble [...] pour déterminer ça va être quoi l'ordre des choses, comment on va faire notre intervention pis normalement, ben les policiers vont participer avec nous à cette intervention là" (Phila)

prennent les bonnes actions, y'aurait jamais d'évaluation en bonne et dû forme produite pour ce signalement là à la protection de la jeunesse (Phila).

La description du milieu de pratique permet de mieux comprendre le contexte dans lequel les intervenantes sociales interrogées ont à intervenir. La section qui suit décrira qui sont ces répondantes à la recherche.

4.2.2 Les répondantes

Les données sociodémographiques recueillies auprès des répondantes nous ont permis de dégager un portrait de ces intervenantes sociales interrogées. Les quatre répondantes sont des « agentes de relations humaines » (ARH), il s'agit de leur titre d'emploi à la DPJ du Centre jeunesse de Montréal. Le poste d'ARH au DPJ est défini en fonction de l'étape du signalement (voir appendice C), soit en fonction du service auquel elles sont rattachées.

Les quatre répondantes sont toutes des personnes autorisées par le directeur de la protection de la jeunesse de Montréal à enquêter en vertu de l'article 35.4 de la LPJ. Une d'entre elles travaille à l'accueil, soit à la rétention et au traitement des signalements (RTS) et les trois autres au service d'évaluation et d'orientation – dont deux dans l'équipe « abus²² ». La plus ancienne des répondantes du Centre jeunesse y travaille depuis 15 ans, deux répondantes détiennent respectivement cinq ans et demi et cinq ans d'expérience et la quatrième a trois années d'ancienneté à l'emploi du Centre jeunesse de Montréal.

4.3 Significations de la confidentialité

²² Équipe qui traite les signalements concernant l'abus physique et/ou sexuel d'enfants.

4.3.1 Un droit à respecter

Toutes les répondantes du CJM s'entendent pour dire que la confidentialité est d'abord une question de droit. Nathalie dit que la confidentialité concerne « un respect des droits, c'est rattaché beaucoup aux droits des usagers, de nos clients ».

Dans le même sens, Maya explique:

Pour moi la confidentialité, c'est un droit que tout l'monde a ici au Québec, c'est réaffirmé dans différentes lois, dans la charte des droits et libertés canadienne et québécoise, dans la loi sur la santé et les services sociaux et aussi au niveau de la loi sur la protection de la jeunesse. [...] Tout citoyen a le droit à la confidentialité donc tout citoyen bénéficiaire d'un service, bénéficiaire d'aide a ce droit là et en tant qu'intervenant, on se doit de respecter ce droit là. (Maya).

Céline, quant à elle, décrit la confidentialité comme étant le respect des informations personnelles de la personne qui est régit par le droit:

Pour moi la confidentialité, c'est de respecter que l'autre a le droit que ses informations personnelles ne soient pas dévoilées à tout le monde donc c'est vraiment de s'assurer dans mon travail de tous les jours de respecter ça, de faire en sorte que les renseignements qui me sont transmis ne soient pas dévoilés (Céline).

Puis, Phila exprime son point de vue quant à la confidentialité de la manière suivante:

Pour moi, la confidentialité, c'est que les gens ont droit à la vie privée et ça fait en sorte qu'ils ont droit à ce que les informations qui les concernent ne soient pas diffuser à nécessairement beaucoup de monde, qu'ils ont droit de choisir à qui ces informations là sont diffusée, [...] quelles informations sont diffusées, à qui, dans quel contexte [...] on a des lignes directrices qui sont, soit émises par nos ordres professionnels, soit par notre organisation [...] c'est un droit pour les gens (Phila).

Ainsi, les répondantes considèrent le respect de la confidentialité comme une composante de leur travail. Deux d'entre elles manifestent le souci explicite de protéger les renseignements personnels de leur clientèle alors que les deux autres abordent la confidentialité comme étant un droit à respecter, une règle à suivre.

4.3.2 Le devoir et les responsabilités professionnelles

Lorsque nous avons demandé aux répondantes ce que signifiait pour elles la confidentialité, trois intervenantes du Centre jeunesse nous ont dit la percevoir comme étant une responsabilité professionnelle ou un devoir professionnel. C'est ce que considère Maya lorsqu'elle dit qu'« en tant qu'intervenant, on se doit de respecter ce droit là. » Selon elles, les intervenantes doivent faire preuve d'un bon jugement pour prendre des décisions éclairées en regard à la confidentialité. Phila explique qu'elle doit d'abord trier les informations pertinentes au signalement qui lui sont divulguées avant de la transmettre à autrui.

C'est un devoir pour les professionnels parce que dans notre rôle, on a accès à beaucoup d'informations, des informations dont on a besoin, d'autres dont on a moins besoin mais qu'on reçoit quand même, des informations qu'on peut justement vouloir transmettre à d'autres personnes et d'autres qu'on n'a pas à transmettre, donc globalement pour moi, c'est ça la confidentialité (Phila).

Pour Céline, la notion de confidentialité signifie « dans mon travail de tous les jours de respecter ça, de faire en sorte que les renseignements qui me sont transmis ne soient pas dévoilés ». Dans son travail d'intervention, il importe aussi « d'aller chercher les éléments dont j'ai besoin pour me permettre de prendre une décision la plus éclairé possible sans aller dans les détails qui me concernent pas ou qui concernent pas les éléments qu'on me rapporte dans un signalement ». Puis, elle rappelle les règles de son établissement:

On est sollicité pour avoir de l'information et on peut juger que de la dévoiler ne porterait pas préjudice à la personne mais, par rapport à l'éthique professionnelle, par rapport à nos règles ici, on ne peut pas le dire [...] (Céline).

Nathalie considère la confidentialité comme étant essentielle à son travail et elle reconnaît qu'elle doit faire un bon usage des informations qui lui sont transmises.

C'est essentiel pour le type d'intervention qu'on fait mais [...], il y a un aspect de conscience justement de préserver ces informations là pour en faire un bon usage aussi, donc à qui on les communique et d'autre part, quand on travaille en partenariat, c'est-à-dire avec une intervenante d'un autre milieu qui est pas nécessairement dans l'établissement [...] il y a un souci derrière ça quand même (Nathalie).

4.4 Effets de la confidentialité dans la vie professionnelle

Nous avons exploré avec les intervenantes interrogées leur perception des effets de la confidentialité dans leur vie professionnelle au Centre jeunesse. Selon les répondantes, la confidentialité peut complexifier l'intervention à réaliser parce qu'elle suscite des questionnements et des agissements qui nécessitent parfois une réflexion, parfois des discussions et qui mènent inévitablement à une prise de décision.

4.4.1 La confidentialité donne place à la subjectivité

Un des effets de la confidentialité dans la vie professionnelle des répondantes concerne la place de leur subjectivité au travail. Phila rapporte que malgré les lignes directrices concernant la confidentialité, il y a des situations particulières qui rendent

le processus décisionnel plus ardu et qui obligent l'intervenante à se positionner de manière plus subjective, ce qui contribue à complexifier la tâche.

Je trouve quand même que c'est un casse-tête. [Il] y a des zones qui sont très précises pour lesquelles ce n'est pas problématique, pis il y a d'autres zones que je trouve que ce sont des zones grises et que ça devient difficile [...] on a différents arguments à soupeser [...] ça devient, je trouve, très subjectif malgré les lignes directrices émises que ce soit par les ordres professionnels ou l'institution, ça devient un peu une question subjective d'interpréter ces lignes directrices même si au départ, elles se veulent très claires mais dans la gestion du quotidien, c'est pas si facile que ça [...] (Phila).

Maya nous informe d'une stratégie de validation qui lui permet d'encadrer sa pratique afin de réduire l'incertitude de certaines zones grises de la loi.

La loi, c'est toujours sujet à interprétation. C'est pour ça qu'il faut toujours faire valider à un moment donné quand on n'est pas certain, faut se faire valider pis tant mieux si c'est précisé, comme ça, faut que ce soit clair pour tous, pour éviter les dérapage pis, comment dire, contrevenir à certains droits là, des droits fondamentaux (Maya).

Céline parle de l'imprécision de la LPJ dans certaines situations:

Des fois la ligne peut être très très grise, la zone [...], ça peut pencher d'un côté ou de l'autre » [...] Mais c'est en allant chercher les informations pertinentes qui peuvent nous permettre de dire: « oui, on y va plus vers le service ou la protection » (Céline).

C'est avec l'information recueillie lors de son enquête que Céline réussit à composer avec le caractère subjectif de la loi.

4.4.2 La confidentialité représente une importante charge de travail

Interrogée sur l'effet de la confidentialité dans sa vie professionnelle, une répondante parle spontanément de la charge de travail supplémentaire qu'implique « la gestion » de la confidentialité.

[Ç]a implique des contraintes, pis ça l'implique des démarches supplémentaires tsé. Il suffit pas d'avoir besoin d'une information, d'appeler un endroit pis de l'avoir là. « Qu'est-ce que ça a comme effet dans ma vie professionnelle la gestion de la confidentialité? », ben des démarches concrètes que je dois ajouter qui ne sont pas nécessairement complexes mais qui demandent du temps chacune pour chaque client, c'est plus ça que j'voulais dire dans l'fond en plus de la complexité qui des fois va passer, non pas juste par des tâches concrètes, mais par se gratter et essayer de trouver notre marge de manœuvre dans tout ça (Phila).

Par ailleurs, cette répondante dit que c'est le geste d'aller chercher le consentement des parents qui lui demande plus de temps que si elle agissait avec autorité.

j'pense que souvent je prend plus de temps que la moyenne des gens dans mes dossiers mais [...] j'suis quelqu'un qui réussi peut-être plus à avoir des consentements, j'suis comme plus dans une approche médiation pis c'est ce qui est attendu aussi au Centre jeunesse [...] (Phila).

Maya nous explique aussi les étapes de son travail qui sont nécessaires en regard de la confidentialité et elle évoque l'obtention du consentement des personnes concernées par la cueillette d'information.

De façon générale, quand moi j'ai besoin d'avoir accès à des informations, je me dois toujours en premier lieu de demander, par exemple aux parents, de me signer un consentement pour que je puisse échanger de l'information ou sinon, recevoir de l'information par exemple du CLSC, d'un organisme d'aide quelconque [...]. Donc, c'est la première étape à faire, c'est de recevoir le consentement écrit et une fois qu'on l'a, on peut échanger les informations qui sont vraiment en lien avec les éléments du signalement qu'on a reçu à évaluer [...] mais si ce c'est pas possible pour toutes sortes de raisons, soit par refus ou soit par incapacité pour le parent de donner le consentement, il y a d'autres mécanismes qu'on peut employer de même que si on est dans une situation d'urgence, parce qu'on est une loi d'exception pis il y a des éléments

d'information qu'on se doit d'avoir pour arriver à bien protéger les enfants [...] (Maya).

La recherche du consentement représente une charge importante du travail des intervenantes sociales et constitue un deuxième effet identifié par les répondantes.

4.4.3 La confidentialité exige d'avoir une lecture commune

Un troisième effet de la confidentialité qui a été rapporté est celui d'inciter les intervenantes d'une même équipe à développer une lecture commune de la loi. Voici ce que rapporte Phila:

« En abus sexuel, tsé c'est pas tout l'monde qui avait la même perception mais finalement en échangeant, pis c'était le but de l'exercice, c'est d'essayer de ramener tout l'monde à avoir une même lecture de la loi. » (Phila).

Pour une autre répondante, la lecture commune de la loi concerne aussi le fait de respecter la confidentialité dans les conversations entre collègues. Selon Nathalie, certaines situations pourraient donner lieu à des bris de confidentialité, si les intervenantes sociales ne partagent pas la même vision ou la même application des règles lors « des discussions de corridors pis d'ascenseur ». Elle dit que des fois, il lui faut « re-sensibiliser les intervenants » à la confidentialité des informations.

Maya rapporte un dialogue qu'elle a eu avec un psychiatre et qui lui a permis de comprendre les éléments d'une situation faisant l'objet d'un signalement qui l'inquiétait:

on a pu échanger verbalement et j'ai pu mieux comprendre la dynamique de madame pis voir tous les enjeux et difficultés, les répercussions que ça pourraient aussi avoir pour un bébé naissant alors j'ai pu prendre une décision

éclairée à ce sujet là même si j'avais pas l'autorisation [...] d'la personne, du parent à ce moment là (Maya).

Ainsi, Maya rapporte la pertinence d'avoir une lecture commune d'une situation avec un partenaire du réseau de la santé et des services sociaux afin de mieux comprendre les enjeux inhérents.

Céline dit quant à elle que plus vite la décision de l'intervenant sera prise, plus vite le dossier pourra être fermé, ce qui peut contribuer à réduire les conséquences entraînées par la présence du DPJ au sein d'une famille. Elle explique ce qu'elle perçoit du caractère intrusif de la loi.

[...] ça permet de fermer le dossier au lieu d'aller dans le milieu, de susciter de l'inquiétude, du jugement, de se sentir jugé comme parent, [...] de finalement remettre en question les pas qu'elle a fait donc. Ça nous permet aussi de déceler, des fois, des situations qui nous paraissaient pas si urgentes mais que finalement, en allant chercher l'information, on se rend compte que c'est plus urgent pis qu'il faut intervenir là. [...] c'est une loi d'exception, c'est une loi aussi intrusive, [...] on rentre chez les gens, on leur dit qu'il y a un signalement, on est là, on est des inconnus qui viennent dire dans l'fond qu'on nous rapporte qu'ils ont des lacunes en tant que parents, au niveau des soins qu'ils donnent à l'enfant pis faut faire attention pour pas que ce soit abusif aussi donc pour les aider justement, ne pas être trop intrusif dans la vie des gens et y aller vraiment quand c'est nécessaire (Céline).

4.4.4 La confidentialité impacte les rapports entre les établissements

Céline et Nathalie rapportent des effets que peut avoir la confidentialité sur leurs rapports avec les autres établissements qui sont partenaires du Centre jeunesse. Céline dit devoir protéger certaines informations confidentielles ce qui rend parfois la collaboration inter-établissement plus difficile. Elle dit essayer de garder le contact avec les partenaires même si ceux-ci manifestent parfois des insatisfactions quant au partenariat. Elle évoque l'obligation à réfléchir et à consulter ses supérieurs avant d'agir et elle souligne l'évolution du Centre jeunesse à l'égard à la confidentialité.

Parfois, on est sollicité pour avoir de l'information et on peut juger que de la dévoiler ne porterait pas préjudice à la personne mais, par rapport à l'éthique professionnelle, par rapport à nos règles ici, on ne peut pas le dire. Donc, c'est sûr que ça suscite parfois des réactions chez les gens, ils disent: « ben vous, vous avez droit de nous demander des informations mais nous on peut pas rien vous demander. » Alors c'est sûr qu'il faut essayer [...] de garder le contact avec les différents collaborateurs mais sans dévoiler d'informations. Alors c'est tout l'temps un enjeu qui n'est pas évident à gérer la confidentialité: « qu'est-ce qu'on dit, qu'est-ce qu'on dit pas, où ça devient compromettant pour le client, où ça l'est pas? » C'est donc tout l'temps un travail de réflexion pis quand on ne le sait pas, ben on va vérifier avec nos supérieurs [...]. Ça a cheminé la confidentialité au Centre jeunesse, on est souvent interpellé à faire attention sur ce qu'on dit, ce qu'on dit pas, toujours en pensant que le client a le droit au respect de la confidentialité et qu'on n'a pas à étaler des informations le concernant (Céline).

Pour sa part, Nathalie dit que de ne pas pouvoir divulguer des renseignements concernant le motif de signalement rend parfois difficile la compréhension qu'elle peut avoir des inquiétudes portées par l'intervenant de l'autre établissement avec qui elle collabore. Voici ce qu'elle dit: « il y a certaines situations où c'est un peu dérangeant [...]. Est-ce qu'on parle de la même affaire? Est-ce qu'on a les mêmes inquiétudes? Qu'est-ce qu'on met en place? » (Nathalie). Inversement, cette répondante exprime un malaise quant à la protection des informations personnelles qu'elle détient à propos d'un enfant signalé et de sa famille. Protéger ses informations lui donne parfois l'impression de ne pas collaborer dans un partenariat. Elle évoque ainsi l'effet de la confidentialité sur le partenariat:

l'aspect confidentialité pour notre vis-à-vis, le partenaire, c'est pas la même choses que pour nous. [Q]uand on arrive à notre tour, pour se sentir justement en partenariat, donc d'échanger peut-être à notre tour des informations, on ne peut pas [...]. Moi, je l'exprime mon malaise souvent avec les partenaires en ce sens là, c'est le côté peut-être difficile à transiger avec les autres, mais le respect de la confidentialité n'est pas bâclé pour autant [...] (Nathalie).

Maya soulève qu'il existe une meilleure collaboration des partenaires depuis les amendements de la LPJ en 2007:

depuis les amendements à la loi depuis 2007 y'a quand même une évolution, on dirait que les autres ressources alentours sont plus au fait, les hôpitaux sont plus au clair sur ce qu'ils peuvent nous fournir parce qu'avant c'était comme: « on peut pas vous donner ça, c'est confidentiel, on peut pas vous parler », mais là c'est on dirait un p'tit peu plus facile la collaboration [...] (Maya).

4.5 Situations d'échange de renseignements confidentiels

Travaillant au processus d'évaluation des signalements, les intervenantes rencontrées enquêtent quant au motif pour lequel l'enfant est signalé afin de prendre une décision sur la rétention du signalement. Ainsi, dans leur travail, elles sont davantage appelées à aller chercher de l'information qu'à en divulguer. Elles se retrouvent néanmoins dans des situations où des partenaires sont tenus de leur divulguer des renseignements confidentiels concernant leurs clients, ce qui correspond aussi à une situation de divulgation mais dans laquelle elles agissent comme réceptrice. Elles sont parfois questionnées par les partenaires sur les faits entourant le signalement mais elles doivent garder ces informations confidentielles. Ceci crée un malaise pour certaines intervenantes qui aimeraient parfois pouvoir en dire davantage, ne serait-ce que pour avoir l'impression que le travail de collaboration est « donnant-donnant ». Toutes nos répondantes peuvent utiliser l'article 35.4 de la LPJ pour aller chercher de l'information même si certaines vont privilégier d'autres stratégies pour obtenir l'information nécessaire à leur enquête.

En réponse à notre question portant sur les situations de divulgation de renseignements confidentiels, les intervenantes nous ont donné des exemples concrets de situations où elles sont allées chercher des renseignements confidentiels et d'autres où elles ont été sollicitées à en divulguer. Quelques intervenantes nous ont parlé aussi du fonctionnement lors d'un signalement au DPJ et des différentes stratégies utilisées pour obtenir de l'information.

4.5.1 Stratégies privilégiées lors de la recherche d'information

Les intervenantes à l'étape de rétention et traitement des signalements (RTS) et évaluation peuvent utiliser l'article 35.4 de la LPJ pour faire valoir leur pouvoir d'enquête et ainsi, aller chercher l'information dont ils ont besoin pour décider si elles retiennent ou non le signalement. Nous avons dégagé trois thèmes importants: le recours au pouvoir de la loi, la recherche du consentement et la transparence.

4.5.1.1 Le recours au pouvoir de la loi

Un premier thème identifié quant aux stratégies utilisées par les intervenantes du Centre jeunesse lors de la recherche d'information concerne le recours à la loi. Nathalie explique comment elle procède pour obtenir des renseignements confidentiels à propos d'un enfant, son parent ou d'un proche concerné par un signalement. Elle dit se servir du pouvoir d'enquête que lui procure l'article 35.4 de la LPJ et faire valoir son mandat de protection.

On travaille avec des faits [...]. Un des moyens, ce serait de d'envoyer notre autorisation et une demande au service des archives que l'on signe. [Ils] se doivent de nous donner cette information là, [...]. Ben, je m'en vais vérifier des choses qui sont strictement contenues à mon signalement, ça vient baliser finalement pour dire que je m'en vais pas chercher de l'information qui n'est pas pertinente à la compréhension de ça. [En] présentant notre rôle et cet article là, ça dit: on a le droit d'aller chercher cette information là, [...] et on y va plus avec le mandat général, c'est quoi notre travail finalement (Nathalie).

Pour faire son travail, Nathalie va donc transmettre l'autorisation du DPJ à l'établissement détenant des renseignements personnels pertinents sur une personne concernée par le signalement d'un enfant.

Moi, je procède comme ça, parce que oui, j'ai certains droits pour aller chercher de l'information pis cette information-là, elle doit être nécessaire et pertinente à la compréhension de la situation facque je ne le fait pas par fantaisie ou curiosité [...] personnelle ou même professionnelle (Nathalie).

Cette répondante ajoute que parfois, elle reçoit des renseignements confidentiels qui ne sont pas pertinents au signalement et cela va susciter chez elle des questionnements.

[S]i la madame me parle de la violence conjugale, raison pourquoi elle a consulté cette intervenante-là au CLSC, on l'entend mais on ne laissera pas nécessairement une trace de ça parce que c'est pas pertinent [...] des fois, c'est fatigant justement d'avoir des informations pis dire: « qu'est-ce qu'on fait avec ça? » [...] Mais pour comprendre la situation, [...] j'ai plus l'impression que ça nous appartient, comment on va chercher cette information là...(Nathalie).

Céline nous présente aussi comment elle procède lorsqu'elle reçoit un signalement et qu'elle doit décider si elle le retient ou pas. Dans sa description, elle mentionne avoir recours au pouvoir de la loi lorsqu'elle réalise qu'il y a une réticence de la part de certains intervenants à divulguer des renseignements confidentiels.

En général, ça va quand même assez bien mais c'est clair que des fois, les intervenants vont être réticents à nous donner de l'information et ce qui peuvent pas donner alors c'est sûr qu'on leur lit à ce moment là l'article 35.4 pour dire dans l'fond qu'ils peuvent nous donner de l'information en lien avec les éléments qu'ils nous ont signalés, qui nous ont été signalés. [...] on va chercher de l'information « at large » pour nous aider à prendre une décision, [...] il faut aller chercher des informations qui viennent nous dire s'il y a vraiment un problème, ou ben finalement, [...] il y a des besoins, mais ils ont des services pis c'est pas une situation de protection de la jeunesse. Alors à ce moment là, on n'interviendra pas (Céline).

Céline, Phila et Maya nous ont parlé qu'il était parfois plus difficile d'obtenir de l'information provenant du milieu médical, ce qui exhorte certaines intervenantes à utiliser l'article 35.4 de la LPJ pour recueillir les renseignements confidentiels

nécessaires à l'évaluation du signalement. Céline rapporte la difficulté qu'elle rencontre parfois à recueillir de l'information malgré qu'elle ait invoqué l'article 35.4 de la LPJ. La stratégie d'enquête qu'elle va privilégier est d'aller chercher l'information pendant l'hospitalisation:

On frappe parfois beaucoup de réticences à nous donner de l'information et des fois, ça va jusqu'au supérieur qui appelle le supérieur pis des fois, ils refusent tout de même de nous donner de l'information. [...] Malgré l'article 35.4, des fois on a de la difficulté à avoir de l'information, moi je l'ai vu personnellement, plus au niveau des hôpitaux, [...] j'ai eu deux situations mais je sais qu'il y a des collègues aussi où c'est arrivé, avec les hôpitaux c'est plus difficile. Quelles sont les perceptions par rapport à ce qu'ils doivent nous donner comme information ou pas? Je n'sais pas et pourtant, c'est écrit, on peut leur envoyer une copie du 35.4 mais il demeure que parfois, y'a des réticences pis ça demeure vraiment rigide. Ça peut être qu'on essaie de parler au médecin traitant, mais c'est sûr que c'est peut-être plus facile quand le patient est hospitalisé pis qu'on appelle pour voir ce qui en est à ce moment là, mais quand le parent a eu son congé, ça devient plus difficile d'avoir de l'information (Céline).

Phila dit ne pas personnellement avoir eu à utiliser l'article 35.4 de la LPJ. Elle parle

« des collègues qui vont beaucoup plus régulièrement que moi utiliser le 35.4 » et dit que c'est surtout « avec les institutions médicales qu'on va l'appliquer » car il y a des résistances à divulguer des renseignements sans consentement. Selon elle, « y a des types de dossiers où ça se fait, où l'urgence de la situation fait en sorte qu'il faut passer par là » (Phila).

Quant à Maya, elle présente une situation précise où elle a dû utiliser l'article 35.4 parce que la maman de l'enfant signalé au DPJ refusait de signer l'autorisation à échanger de l'information avec son psychiatre.

J'avais des inquiétudes très grandes pour cet enfant là, puis j'devais prendre une décision [...]. Parce que l'enfant venait de naître, est-ce qu'il peut aller habiter avec sa mère où je dois mettre un autre plan de protection en place? À ce moment là, oui j'ai contacté le psychiatre en lui expliquant un peu le processus, mais bon je dirais que ça été facile d'une certaine façon parce qu'il

était quand même au clair sur cet article de loi là. On a pu échanger verbalement et j'ai pu mieux comprendre la dynamique de madame pis voir tous les enjeux et difficultés, les répercussions que ça pourraient aussi avoir pour un bébé naissant. Alors j'ai pu prendre une décision éclairée à ce sujet là même si j'avais pas l'autorisation [...] d'la personne, du parent à ce moment là (Maya).

4.5.1.2 La recherche du consentement

Un deuxième thème identifié quant aux stratégies utilisées par les intervenantes du CMJ lors de la recherche d'information concerne la recherche du consentement. Phila dit ne pas avoir eu à utiliser l'article 35.4 de la LPJ jusqu'à présent puisqu'elle privilégie l'obtention du consentement de la personne concernée par la transmission d'information avant d'effectuer ses vérifications complémentaires.

En général, je pense que je travaille avec le consentement des parents. Je ne sais pas s'il y a vraiment des dossiers où j'ai eu à travailler sans leur consentement, pis que ce soit par rapport à qui que soit, en général, les gens offrent une collaboration aussi. Oui on a des clients récalcitrants pis tout ça là, mais c'est comme si précisément, moi, cet article là, c'est comme s'il m'interpelle plus ou moins parce que soit, j'ai les autorisations ou soit, je réussis à avoir l'info d'une autre façon [...]. Souvent, c'est l'autre intervenant qui va être dans la même position, pis que lui va prendre sur lui de nous donner de l'info. [...] Moi, j'ai le droit de poser des questions à l'intervenant, c'est lui qui a la responsabilité de ne pas me répondre s'il n'a pas à me répondre mais [...] Moi, je pense que souvent, je vais attendre d'avoir l'autorisation des clients avant de faire la démarche [...] (Phila).

Selon Phila, la recherche du consentement implique une charge de travail (et du temps), ce qui dissuade certains de ses collègues à agir ainsi et les amène à utiliser leur pouvoir d'autorité.

4.5.1.3 La transparence

Lorsque Phila recherche le consentement des personnes concernées par la divulgation de renseignements confidentiels, elle dit mettre de l'avant une valeur qui lui semble importante: la transparence.

Ben moi, [...] je joue carte sur table avec les familles, 100% transparent [...] je n'aime pas beaucoup faire des démarches dans l'ombre même avant d'entrer en contact avec eux [...] les gens peuvent se braquer de savoir qu'il y a des choses qui se passent alors qu'on les avise pas. Facque c'est la même chose pour l'obtention d'information, je vais essayer plus d'aller directement [...]. Mais c'est rare que j'vas faire la démarche sans avoir demandé aux parents avant, [...] Pis là j'vais être du genre à le nommer aux parents à pas faire de cachette non plus pis [...] quand ils me disent: « non », je me retourne de bord pis j'vais [...] ailleurs, j'suis transparente, j'leur dis: « oui, j'peux avoir cette possibilité dans certaines situations. » (Phila).

Pour éviter de faire réagir la clientèle, Phila adopte une attitude qui semble favoriser le maintien de la relation d'aide et du lien de confiance.

4.5.2 Stratégies privilégiées lors de la divulgation d'information

Les intervenantes sociales se font parfois demander de divulguer des renseignements confidentiels concernant un signalement, ce qu'elles renoncent la plupart du temps à faire vu leur rôle de protéger les renseignements confidentiels de leur clientèle.

Nathalie évoque d'abord les contraintes de son milieu de travail quant à la confidentialité: « Ben en faite, c'est pas qu'on divulgue, [...], on peut rien dire [...] même au niveau de 35.4, on divulgue pas de renseignements ». Elle croit que les intervenants qui travaillent en partenariat n'ont pas non plus à divulguer de renseignements confidentiels et qu'il reviendrait à l'établissement de le faire. Elle ajoute que c'est le rôle de l'intervenant de protéger les renseignements personnels

de ses clients. Pour éviter de divulguer les faits entourant le signalement, elle va parfois utiliser la stratégie du questionnement.

ces intervenantes là ont pas plus à divulguer les renseignements, c'est l'établissement dans l'fond qui se doit à ce niveau là, sans quasiment poser de questions, de donner cette information là, sous cet article là. [...] je pense que c'est là que l'intervenant a un rôle si on parle de confidentialité [...] sans donner le contenu parce que [...] on ne divulgue pas des renseignements [...] ben on peut poser des questions qui vont se préciser dans ce qu'on a à évaluer comme situation [...] (Nathalie).

Toujours selon cette répondante, ses collègues apprécient quand le partenaire qui doit lui donner des informations en vertu de l'article 35.4 de la LPJ respecte la confidentialité des renseignements personnels de ses clients: « j pense que les collègues que je côtoie sont contents » (Nathalie).

Par ailleurs, Nathalie dit qu'elle a rarement à divulguer le motif du signalement pour lequel elle enquête. Ainsi, elle tente de protéger la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre d'un signalement évitant l'étiquetage de certaines personnes. Elle suggère de poser des questions plus précises quant à l'information recherchée:

Pour la divulgation d'information, nous on doit aussi des fois y aller, c'est vrai, de façon plus précise. On donne pas les motifs de signalement, mais quand tu te retrouves au tribunal pis qu'il te manque des informations, ben c'est ça, c'est peut-être là qu'il faut [...] briser la confidentialité, de dire: « J'ai besoin précisément de telle telle telle affaire ». J pense que la personne qui entend ça, se dit: « ça doit pas être des motifs d'abandon ou de troubles de comportements » [...] c'est ça que ça vient préciser, mais j pense pas que les gens vont au-delà de ce qu'ils ont besoin pour se faire un tête pis prendre des décisions. (Nathalie)

En effet, certaines intervenantes sociales semblent préoccupées par la protection de la confidentialité. Or, le questionnement semble une stratégie utilisée par deux répondantes pour éviter d'avoir à divulguer des renseignements confidentiels.

Céline affirme que la loi ne lui permet pas de divulguer d'information confidentielle concernant un signalement, ce qui l'amène à développer des stratégies comme le questionnement pour recueillir de l'information auprès du partenaire.

Un p'tit exemple banal même ; on m'appelle pour savoir si l'enfant a un suivi, on peut pas dire: « oui l'enfant a un suivi au Centre jeunesse » parce que ça vient confirmer que le parent a des problèmes pis qu'il a un suivi au Centre jeunesse. Alors si on veut rapporter, on me dit: « j'ai des éléments inquiétants par rapport à un enfant mais pas assez pour faire un signalement mais je sais qu'il aurait un intervenant au Centre jeunesse », ben là [...] ce qu'on va dire: « ben écoutez, j'vais regarder s'il y a quelque chose, si jamais il a un intervenant, ben j'pourrai transmettre des informations à l'intervenant, s'il y en a un, si jamais il juge nécessaire, il vous rappellera. » (Céline).

La règle de la confidentialité concernant les renseignements du signalement (donc de l'enfant) semble respectée par au moins trois des quatre répondantes. Phila affirme que la règle de protéger la confidentialité des familles est claire. Elle expose des situations où ça peut être tentant, en tant qu'intervenant de dévoiler certaines informations mais pour lesquelles elle s'abstient de le faire et d'autres où elle va accepter de transmettre certains renseignements confidentiels parce qu'elle n'apprend rien à la personne.

C'est sûr que la divulgation, faut faire très attention, parce que ça pourrait être facile de glisser pis de donner de l'information, sans penser nuire ou sans mal faire, mais en disant: « c'est un collaborateur, on va travailler ensemble si je lui dis [...], ça va être plus facile pis ça va être aidant pour lui pis il va pouvoir remettre de l'information. » [...] Mais on peut pas faire ça [...]. On peut pas d'emblée dire, donner de l'information sur: « oui oui, y'a un suivi à la protection de la jeunesse et vous pouvez communiquer avec l'intervenant qui est au dossier depuis déjà trois ans », non, ça se fait pas. Au signalement, en fait, on n'en donne pas là, à moins qu'on nous dise: « je l'sais qui a un intervenant, j'ai rencontré le père hier, il m'a nommé le nom de l'intervenant, j'aimerais avoir son numéro de téléphone » Ben là, on me donne le nom de l'intervenant et c'est vraiment cet intervenant là, ben là c'est sûr qu'on va y donner le numéro de téléphone, on s'entend là (Phila).

Nous venons de voir différentes stratégies privilégiées par les répondantes à la recherche lors de situations de divulgation de renseignements confidentiels. Voyons maintenant ce qui les influencent à divulguer ou pas des renseignements confidentiels.

4.6 Ce qui influence la prise de décision des répondantes à divulguer ou non des renseignements confidentiels

Les répondantes ont soulevé ce qui pouvait influencer leur décision à divulguer ou pas des renseignements confidentiels. Leur jugement personnel et professionnel, le consentement de la personne concernée, les conséquences de la divulgation sur les individus, des mesures légales et des ententes particulières, un danger imminent ainsi que l'implication d'une personne auprès d'un enfant sont les éléments qui sont ressortis.

4.6.1 Le jugement personnel et professionnel

Certaines intervenantes semblent poser un jugement en fonction des faits et d'autres en fonction de l'interprétation qu'elles se font des faits, ce qui peut contribuer à distinguer le jugement personnel du jugement professionnel.

Selon Phila, le jugement qu'il soit personnel ou professionnel, est ce qui influence le processus de prise de décision des intervenantes.

Ben tsé au bout du compte, j'dirais qu'on en a beaucoup [de pouvoir] parce que, comme j'le dis depuis tantôt, malgré les avis²³ qu'on va me donner, malgré les balises légales, il reste toujours qu'au bout du compte, c'est moi qui va décider pis qui va savoir pis même plus que ça, peu importe ce que j'ai dit

ou pas dit au téléphone, c'est moi qui vais décider si je le met ou non dans mes notes (Phila).

Phila précise que la décision de l'intervenante peut être influencée par son jugement personnel:

Mais comme par exemple tsé je l'sais qui a la gâchette plus rapide sur l'intervention policière pis sur des placements alors on sait déjà à la base que si c'est celui-là qui a ce dossier là, ça va finir avec une intervention avec quatre chars de police pis un placement pis qu'un autre intervenant tomberait sur un même dossier pis j'sais pertinemment que ça finirait pas de la même façon, du moins c'est ma perception (Phila).

Phila aborde le risque de suicide comme un danger imminent qui lui permettrait de divulguer des informations confidentielles.

je vais donner un exemple, admettons que j'ai un parent qui a des propos suicidaires pis je sais qu'il y a un psychologue d'impliqué pis que je pense que le risque est imminent là d'un passage à l'acte, ben à ce moment là je vais peut-être alerter ce psychologue là pour qu'il y ait un service qui se mette en place sinon UPS justice comme je disais tout à l'heure, c'est dans cette optique là (Phila).

Phila dit que dans certaines situations, des intervenants qui signalent des situations d'abus au DPJ vont donner des informations confidentielles parce uniquement qu'une prise en charge est faite. Ce qu'elle fait parfois elle-même pour aider quelqu'un qui s'implique auprès d'un enfant signalé.

[...] Jusqu'où je vais dans donner de l'info ou pas, mais comme moi, tsé ils se disent: « ben là, j'suis tellement content que quelqu'un s'occupe de la situation ou je veux que quelqu'un s'occupe de la situation alors je vais prendre sur moi de donner des infos tsé. » (Phila).

Maya dit être influencée par ses inquiétudes, notamment celles liées à des situations potentiellement dangereuses pour l'enfant, le parent ou autrui, pour divulguer des

renseignements confidentiels. Elle s'assure de la légitimité de sa divulgation avant d'alerter d'autres services.

On peut être inquiets des propos suicidaires avec plan, pis on est inquiets pour l'intégrité physique de ce parent là, ben à ce moment, c'est une option de discuter avec urgence psychosociale justice pour dire: « ben là, on est inquiets, pouvez-vous nous aider, venir en soutien à l'intervention? » facque on parle un petit peu de la situation parce que c'est pour protéger ce parent là et protéger cet enfant là. Il y a des parents qui ont des pensées homicidaires donc c'est dans cette optique là que moi à mon niveau, c'est sûr qu'il y a une certaine partie des informations qui peuvent être transmise à un organisme d'aide [...] si on est vraiment inquiets pis qu'on souhaite en informer les autres organismes extérieurs. Moi, je pense qu'il ne faut pas rester avec ça, on peut en parler à un chef, à notre adjoint clinique pour discuter, pour voir si c'est possible de parler de ce qui va moins bien à d'autres organismes, si on veut se valider là au niveau de la confidentialité, ça c'est une chose (Maya).

Maya ajoute que certaines mesures légales et l'existence d'un plan de protection vont l'influencer à divulguer des renseignements confidentiels.

C'est sûr qu'en lien avec l'application de la loi sur la protection de la jeunesse, si par exemple on a une ordonnance, ben là c'est clair que ça lève la confidentialité, on peut se parler librement de la situation. Sinon, si on a un plan de protection avec des intervenants, des organismes divers pis que c'est en lien avec la protection d'un enfant, c'est certain qu'il y a certains éléments qu'on peut parler là (Maya).

Céline expose une situation où elle transige avec un intervenant qui suit la mère et qui se dit inquiet de la situation:

un intervenant qui connaît bien la mère, qui la suit depuis peut-être quelques mois, a vu des éléments qui l'inquiétaient pis était sur le bord de signaler, mais là, ça vient apporter quand même des éléments à l'effet qu'il se passe de la négligence pis peut-être qu'il y a lieu d'aller voir [...] (Céline).

Deux répondantes admettent que parfois, elles vont divulguer certains renseignements confidentiels pour aider une personne impliquée auprès de l'enfant signalé.

Nathalie dit qu'elle pourrait être influencée par l'implication d'une personne pour lui donner certaines informations: « Des fois, j'peux y aller à demi mot parce je [...] sais que la personne est très impliquée auprès de l'enfant facque sans dire le détail, c'est de donner un peu le poul, facque on donne pas des faits, on donne pas qu'est-ce qui en est [...] (Nathalie).

4.6.2 Le consentement des parents

Deux répondantes nous indiquent que le consentement des parents va influencer leur décision à divulguer ou pas des renseignements confidentiels.

Phila considère l'obtention du consentement comme étant une intervention clinique favorisant l'adhésion du parent au processus d'évaluation et qui semble protéger la relation d'aide, pratique qu'elle valorise et met de l'avant:

Mon intervention a pour but de mobiliser le parent pis de l'impliquer, de lui rappeler qu'il est le premier acteur à devoir assurer la protection de son enfant. Alors moi, si je fais mes démarches en parallèle tout seul de mon bord, je sais pas comment après j'peux avoir son adhésion pour [...] travailler ensemble [...]. J'ai montré que j'ai pas confiance parce que j'ai joué tout seul de mon bord [...] c'est vraiment comme cliniquement, j'ai de la misère avec ça, j'me dis qu'au premier abord, faut au moins que j'donne la chance au parent de me donner cette autorisation là, après coup, s'il me la donne pas, j'vais me revirer de bord pis je ferai mes démarches autrement mais [...] au départ, je lui ai montré que je le considère dans mon intervention, qu'il a des droits pis des responsabilités.

Aussi, c'est sa responsabilité de collaborer, je ne lui demande pas ça pour le fun pis en même temps, moi, ça me documente sur quel genre de parent c'est. Si parce qu'il veut me mettre des bâtons dans les roues, il ne me la signe pas l'autorisation ben, est-ce que j'ai vraiment affaire à un parent qui est centré sur les besoins de son enfant? sur les intérêts de son enfant? Ça documente aussi

mon éval. Tsé pour savoir si ce parent là [...] va être en mesure de répondre aux besoins sur le plan de la sécurité, du développement de son enfant? [...] J'trouve que ça fait partie du processus d'évaluation, pis que ça m'amène des informations sur mon client [...] si j'ai pas ces enjeux de réponse immédiate [...] je serais plus du genre à prendre l'autre option pour montrer aux parents que je ne suis pas là pour leur faire des cachettes pis qu'on va jouer ensemble, pis j'suis du genre à le dire aussi aux parents que ben: « vous savez, y'a des éléments sur lesquels même si vous me donnez pas votre consentement, j'peux faire des démarches de mon côté, mais pour moi c'est important, j'voudrais qu'on l' fasse ensemble cette démarche là. » (Phila).

Nathalie dit que d'avoir le consentement de la personne concernée va influencer si elle divulgue ou non des renseignements confidentiels. Elle donne un exemple où ça peut être thérapeutique de donner de l'information:

J'vous donne un exemple [...] les conflits de garde, souvent le parent qui va donner mauvaise presse à l'autre et vice versa, y a des fois sans dire qu'on a un rôle de médiateur mais de donner un peu d'information d'une perception de la maman qui pour le père d'entendre « j'pense que dans vos compétences parentales, madame elle vous trouve bon » tsé une phrase positive que l'bonhomme ça fait longtemps qu'il n'a pas entendu mais que la dame a autorisée, franchement des fois ça peut détendre l'atmosphère [...] (Nathalie).

4.6.3 Les conséquences de la divulgation sur les individus

Une conséquence de la divulgation de renseignements confidentiels concernant un signalement est le risque d'étiqueter l'enfant, voire la famille. Nathalie dit ne pas divulguer certains renseignements confidentiels lorsqu'elle va chercher de l'information concernant un signalement pour éviter d'étiqueter des personnes.

C'est l'étiquette, ben premièrement c'est la confidentialité qui me rend mal à l'aise, on est à l'étape de l'évaluation facque on est à l'étape de tout comprendre et on ne sait pas si les faits sont fondés ou pas facque pourquoi on irait dire quelque chose qu'on n'a même pas terminé de comprendre [...] pis de vérifier, c'est pas pareil que si ça l'a été statué, il y a des séquences possibles, [...], les autres regardent les autres croche là [...] (Nathalie).

Au-delà des contraintes que peuvent engendrer l'application de l'entente multi-sectorielle (voir note de bas de page 23) et du risque d'étiqueter des personnes innocentes, Phila expose d'autres effets que peut avoir une intervention du DPJ effectuée dans le cadre de l'entente multi. Elle parle des conséquences psychologiques de l'intervention sur la personne présumée abuseur et le risque sur la carrière de certaines personnes.

Des entrevues avec les policiers, ça peut créer des traumatismes chez les clients, que ça soit fondé ou pas fondé. [...] Les policiers ne l'avait pas mis en état d'arrestation mais elle a accepté de nous rencontrer pis de participer, de se déplacer [...] dans les bureaux des policiers pour répondre à leurs questions par rapport à de l'abus dont elle était soupçonnée. Finalement [...] la madame là j'pense qu'elle a encore de la misère à dormir le soir [...] une étiquette qui au bout du compte, restera pas tant que ça parce que si le dossier est trouvé non fondé, ben ça reste pas ouvert pis la personne n'a pas un dossier criminel [...]. Mais pour la personne elle-même, au pire si ça reste pas dans les dossiers de policiers, eux, ça leur reste dans leur tête, c'est comme quelque chose de marquant [...] Il y en a pour qui ça remet leur carrière en jeu, si c'est des intervenants à l'école ou [...] impliqués auprès de jeunes qui ont été suspectés, même si au bout du compte, t'es même pas rencontré par les policiers pis tout ça [...] mais eux, ils le savent qu'à quelque part, la DPJ a traité d'une situation comme celle-là pis qu'il y a quelqu'un qui s'est posé la question pis que ça laisse quand même des traces. [...] j'trouve qu'il y a quelque chose de heurtant à la limite même si c'est fait pour le bien de nos enfants, [...] j'trouve que c'est comme confrontant de savoir qu'il y a des organismes pis [...] des institutions qui ont autant de pouvoir pis qu'ils peuvent débarquer dans notre vie pis prendre des décisions qui sont à l'extérieur de nous [...] (Phila).

Selon cette même intervenante, les conséquences de ses décisions peuvent être grandes. Voici ce qu'elle remarque en lien avec l'exemple de la fermeture d'une garderie suite à une intervention de sa part:

Quand je ferme une garderie, y'a des gens que c'est leur gagne-pain pis c'est pas nécessairement tous des gens qui sont pas corrects, [...] y'a des parents aussi que j'suis obligé d'appeler pour leur dire: « ben j'ai fermé la garderie ». Je le fais parce que je pense que c'est ma façon de protéger les enfants mais tsé, ces parents là, demain matin, y'en n'ont pas de garderie là pis, non j'en ai pas d'autres à leur proposer. Facque tsé j'trouve que j'ai beaucoup de pouvoir

là, beaucoup de responsabilités par rapport à ces éléments là, pis des fois, c'est pas toujours le fun, c'est complexe à gérer là, ça a une grande incidence. (Phila)

4.7 La perception du pouvoir de l'intervenant social

Nous avons exposé plusieurs types de situation pouvant influencer les répondantes à divulguer des renseignements confidentiels. Nous explorerons maintenant la perception qu'ont nos répondantes du pouvoir de l'intervenant social du CJM.

4.7.1 Introduction

L'ensemble des répondantes reconnaît le pouvoir qui leur est conféré par la Loi sur la protection de la jeunesse. Une répondante nous fait part du pouvoir que l'article 35.4 de la LPJ lui octroie pour obtenir des renseignements confidentiels pour fins d'enquête. Une autre nous parle du pouvoir de la judiciarisation comme autre moyen d'obtenir de l'information. Des répondantes soulèvent une distinction quant au pouvoir que possèdent les intervenantes sociales selon l'étape à laquelle elles interviennent. Une répondante émet l'hypothèse que sa collaboration avec les policiers lui donne davantage de pouvoir. Deux répondantes rapportent le pouvoir discrétionnaire qu'elles détiennent et l'une d'entre elles expose les responsabilités qu'engendre le pouvoir qu'elles détiennent. Certaines rapportent les règles qui contraignent le pouvoir de l'intervenant.

4.7.2 Perception du pouvoir de l'intervenante sociale face à la Loi sur la protection de la jeunesse

Une répondante a beaucoup parlé de son pouvoir comme intervenante en lien avec la loi générale qui vise la protection de la jeunesse et de l'enfance. Céline rapporte

qu'elle trouve la loi très précise pour prendre une décision dans l'intérêt de l'enfant. Elle nous expose des enjeux à considérer dans l'application de cette loi et particulièrement à l'étape RTS où elle fait une cueillette d'information en vue de déterminer si le dossier du signalement doit être fermé où si la situation doit être évaluée.

À la réception des traitements des signalements, on intervient avec la loi de la protection de la jeunesse, dans le courant, à tous les jours, à toutes les minutes. C'est une loi qui est pointue, c'est une loi d'exception, c'est une loi qui a des critères vraiment définis sur lesquels on doit se baser pour nous aider à prendre nos décisions dans l'intérêt de l'enfant. Alors c'est sûr que moi, je suis très à l'aise avec la loi de la protection de la jeunesse, c'est mon travail, je l'utilise à tous les jours, c'est mon quotidien, je la possède ma loi parce que je travaille avec tout l'temps! Pis bon, c'est sûr que j'utilise mes zones de pouvoir dans l'intérêt de l'enfant, pas de façon abusive pas de façon à aller plus loin que qu'est-ce qui en est. Moi ce que j'ai besoin d'avoir comme information, c'est de l'information qui m'aide à prendre une décision par rapport: « est-ce qu'on retient le signalement en protection de la jeunesse ou est-ce qu'on ferme parce que y a pas matière à être en protection ou est-ce qu'on fait une référence parce qu'il y a un besoin de service et non un besoin de protection. La différence entre le besoin de service et de protection, c'est là, en allant chercher de l'information que ça nous permet de voir la différence entre: « est-ce un besoin de service et un besoin de protection? » (Céline).

Céline tient compte de la vulnérabilité de l'enfant lorsqu'elle applique la LPJ, elle évalue l'intention du parent à se mobiliser pour améliorer la situation:

Faut faire attention aussi parce qu'on va intervenir dans des situations tenant compte de la vulnérabilité de l'enfant, tenant compte de: « est-ce que le parent reconnaît des difficultés? Est-ce qu'il est prêt à les travailler ou pas? Si y'a un suivi en CLSC pis que le parents reconnaissent des difficultés pis qu'il est en train de les travailler afin d'améliorer, ben là on a déjà un indice qui a un travail qui se fait [...] (Céline).

Les répondantes ont aussi abordé leur perception du pouvoir des intervenants sociaux en lien avec l'article 35,4. Se référant aux étapes du signalement, Nathalie dit:

Ben, c'est sûr que ça dépend encore là des étapes, on a plus de pouvoir, on s'entend, à l'évaluation que quand on applique des mesures où toutes les autorisations sont nécessaires. [...] c'est un pouvoir d'enquête finalement qu'on a [...] par rapport à la divulgation de renseignements personnelles (Nathalie).

Au delà du pouvoir d'enquête, Céline explique que, selon elle l'article 35.4 de la LPJ lui permet de clarifier une situation de potentielle compromission. Elle rapporte comment elle gère l'information confidentielle qui lui est confiée.

C'est sûr que le 35.4 nous donne ce pouvoir là de pouvoir aller chercher de l'information auprès de professionnels collaborateurs [...] c'est pas un abus de pouvoir, c'est un pouvoir qui est là pour nous permettre justement de prendre la meilleure décision dans l'intérêt de l'enfant. (...) Facque c'est sur que ce serait de l'abus de pouvoir si on vérifiait des éléments qui sont pas rapportés pis qu'on l'indiquerait dans le rapport. [...] si on indiquait: « la mère s'est faite soignée pour une maladie transmise sexuellement », ça pas rapport, ça apporte rien à la situation, ça vient rien dire au niveau de l'enfant que la mère soit séropositive ou quoi que ce soit, c'est pas des éléments qu'on va mettre. [...] pis y'ont pas à nous dire ça non plus, [...] c'est pas dans le pointu, d'aller chercher tous les détails sur la vie de ces gens-là. Pis [...] même si on nous les donne, on va mettre vraiment ce qui est pertinent sur le rapport [...] qu'on va transmettre pour la personne qui va faire l'évaluation (Céline).

Pour Maya, le pouvoir de l'intervenante est plus grand à l'étape de l'évaluation des signalements (voir appendice C) qu'aux étapes de l'orientation et de l'application des mesures.

Ben c'est sûr qu'à mon niveau, à l'évaluation, dans l'article 35.4, il y a quelque chose de plus qui permet d'avoir accès à certaines choses qui sont confidentielles, c'est sûr que le pouvoir peut être plus grand, on a plus d'emprise dessus comparativement à mes collègues qui font du suivi social une fois que le dossier est orienté [...] (Maya).

Céline affirme que le pouvoir est nécessaire quand il s'agit de protéger l'enfance. L'article 35.4 de la LPJ permet d'avoir accès à de l'information qui aidera l'intervenant à prendre la décision de retenir ou pas un signalement.

[...] l'article 35.4 nous donne accès à de l'information mais c'est toujours de l'information qu'on va chercher pour nous éclairer, pour prendre une meilleure décision dans l'intérêt de l'enfant. Donc, dans ce sens là, je perçois pas ça comme étant négatif ce pouvoir là, j pense que c'est un pouvoir qui est là pour nous permettre d'aider le mieux possible la famille puis de ne pas être trop abusif et intrusif dans la vie de ces gens-là aussi quand on a pas lieu d'y être. Quand finalement on se rend compte que c'est pas une situation de compromission, ils ont de l'aide tout ça et que des choses ont été faites, on parle à l'intervenant pis qu'on voit que y a une collaboration [...] (Céline).

Par ailleurs, Phila bien qu'elle reconnaisse le pouvoir qui lui est conféré par la LPJ, elle dit tenter de ne pas le faire sentir aux parents:

[...] même si j'ai un rôle d'autorité, j pense que c'est pas nécessaire que je le fasse sentir dans toutes les occasions. J pense que je le ferai sentir quand ça sera nécessaire mais au départ, les parents ont droit à toute ma considération pis à pouvoir [...] s'exprimer dans le rôle de parent [...] (Phila).

Si les intervenantes rencontrées ont une perception du pouvoir qu'elle détiennent en lien avec la LPJ, elles parlent aussi du pouvoir qui leur est accessible au moyen d'autres mesures légales. Par exemple, Maya fait référence au pouvoir de la judiciarisation qui peut s'exercer à toutes étapes du signalement:

[...] c'est certain qu'on a quand même un pouvoir parce que si on est vraiment inquiets pour plusieurs raisons, ben on peut faire appel à notre contentieux pour en discuter, voir un peu les avenues possibles pis s'il y a lieu, judiciariser la situation pour avoir dans l'fond accès aux informations pis aux partenaires qui travaillent auprès des familles là, pour les enfants. Facque c'est quand même un angle de prise si on a déjà tout essayé; la mobilisation, la collaboration des parents, si ça c'est pas possible, il y a d'autres avenues quand même légales.» (Maya).

La perception de son pouvoir comme intervenante est donc aussi traversé par la perception d'avoir accès à d'autres types de 'pouvoir' que celui conféré par la LPJ.

Phila qui travaille dans l'équipe abus compare le pouvoir qu'elle détient actuellement à celui qu'elle détenait lorsqu'elle travaillait à l'évaluation/orientation des signalements. Elle perçoit que sa collaboration avec les policiers lui donne un pouvoir supplémentaire, réel ou illusoire, dont elle est très consciente.

Cette espèce de collaboration là, tsé, j'ai l'impression que ça nous en donne plus de pouvoir, alors que peut-être que dans les faites, ça nous en enlève un peu. Parce que justement chacun a son créneau pis [...] on détient pas une science dans chacun des départements, de la même façon qu'on travaille [...]. Pis peut-être aussi le faite de travailler justement plus étroitement avec les policiers, avec le corps médical, [...] j pense que ça donne une impression de pouvoir [...] (Phila).

4.7.3 Un pouvoir discrétionnaire

Conscientes de leur marge de manœuvre, deux répondantes s'entendent pour dire qu'en pratique, elles ont un pouvoir discrétionnaire.

Reprenant certains propos présentés plus tôt concernant le jugement personnel et professionnel de l'intervenante, Phila exprime que les intervenants sociaux du DPJ ont beaucoup de pouvoir quant à la confidentialité et elle illustre ses propos en disant qu'une intervenante peut se comporter en « hors la loi ».

Ben tsé au bout du compte, j'dirais qu'on en a beaucoup [de pouvoir] parce que, comme j'le dis depuis tantôt, malgré les avis²³ qu'on va me donner, malgré les balises légales, il reste toujours qu'au bout du compte, c'est moi qui va décider pis qui va savoir pis même plus que ça, peu importe ce que j'ai dit ou pas dit au téléphone, c'est moi qui vais décider si je le met ou non dans

²³ 23 Avis juridique émis par le contentieux du Centre jeunesse.

mes notes. Normalement, tout ce que je divulgue, je le met dans mes notes pour que ce soit clair mais si une fois je dis off the record: « je suis inquiète pour telle personne, ce sera pas nécessairement dans mes notes pis je dis ça pis [...] j'me dis: « t'es tellement pas une intervenante exemplaire », (rires) en tout cas, au moins j'suis transparente (rires). [...] j'me dis: « ben on a beaucoup de pouvoir par rapport à la confidentialité » parce que nos supérieurs, ils se fient à notre bonne foi pis ils se fient au faite qu'on respecte ces éléments. Mais dans les faits, à moins qu'un client porte plainte ou que les policiers portent plainte parce que j'ai donné trop d'informations, [...] ce qu'ils feront pas parce que c'est à leur avantage, ils sauront même pas si je divulgue des informations ou non (Phila).

Cela dit, Phila sait que de se comporter en dehors de la loi engendre des conséquences. Elle parle aussi donc de la responsabilité qui pèse sur elle:

On en a beaucoup de pouvoir mais on a, en même temps, des responsabilités pis si demain, on est pris en défaut, ben tsé, c'est moi qui va le porter là, ce sera pas mon boss pis ce sera pas quelqu'un d'autres tsé ça va être moi là. Facque oui, j'ai beaucoup de pouvoir par rapport à ce que je donne et à comment j'applique moi la confidentialité dans mon travail mais je suis à risque d'avoir des conséquences aussi (Phila).

Ce pouvoir discrétionnaire renvoi à l'autonomie professionnelle qu'a l'intervenante lorsqu'elle prend des décisions.

Sur le terrain j'suis toute seule, mon boss est pas là à côté de moi, c'est moi qui est dans le feu de l'action, [...] c'est moi qui décide l'information que je ramène ici, c'est eux qui vont valider mes décisions mais si je rapporte pas l'information exacte, que ce soit délibéré ou pas, [...]. Moi, j'ai l'impression que oui, j'en ai de la latitude pis tsé y'a personne qui va me dire comment mener une entrevue, ça c'est ben moi qui décide par quel chemin facque tsé [...] (Phila).

Étant seule sur le terrain, l'intervenante sociale semble avoir le pouvoir de prendre la décision qu'elle souhaite.

Nathalie pense que le pouvoir face à une loi est immense car tout le monde a le pouvoir de l'enfreindre ou de la respecter.

[...] c'est pas parce qu'on est régit par une loi qu'on la respecte pis c'est de la façon qu'on l'applique aussi. Facque finalement, le pouvoir y'est assez total pour certaines personnes, que tu sois intervenant ou pas, les règles et les lois fonctionnent pis pour d'autres pas, [...] donc c'est ça le pouvoir y'est [...] immense dans le sens que ça appartient à la personne [...] (Nathalie).

Nathalie dit que l'intervenant social a tout le pouvoir car il peut décider d'appliquer ou pas la confidentialité et ce, malgré les différents mécanismes en place pour éviter les abus.

ici au Centre jeunesse, c'est quoi on a un Comité des usagers, le commissaire aux plaintes, le Code d'éthique, la Loi sur la protection de la jeunesse pis à un moment donné, va même rentrer les Ordres professionnels, y a nos supérieurs immédiats, mais malgré tout ça, [...] la loi, elle est pareille pour tout l'monde, [...], ben dans ma pratique pis mes interventions, ben j'ai la même couleur déjà que l'autre intervenant, [...], on travaille dans le même cadre là, mais qu'est-ce qu'on en fait [...], encore là, il y a un pouvoir justement qui appartient à l'intervenant en tant que tel [...] toutes les limites, elles sont là, [...] facque qu'est-ce que t'en fais? C'est ça la passe finalement [...]. Pis encore là, les nuances, on l'a vu dans la loi, c'est pas toujours clair pis y'en a d'autres que c'est extrêmement bien balisé mais [...] y'a vraiment quelque chose qui appartient à l'individu peu importe le cadre qui a autour finalement (Nathalie).

Nathalie reconnaît avoir beaucoup de pouvoir et dit bien le gérer. Elle croit que ses collègues en font autant.

j'ai pas connu des intervenants, peu importe l'étape, qui avait une curiosité malsaine pis [...] qui utilisait ce pouvoir là outre-mesure [...] Je pense que dans le milieu de travail [...], c'est bien vécu, c'est conscient aussi [...] Comment c'est vécu dans l'équipe? Moi je considère que c'est sain à ma connaissance (Nathalie).

4.7.4 Un pouvoir qui implique des responsabilités

Une autre dimension de la perception du pouvoir de l'intervenante sociale en lien avec la confidentialité et les lois qui la régissent concerne les responsabilités professionnelles des intervenantes face aux personnes desservies.

Phila et Nathalie rapportent que le pouvoir conféré par la LPJ entraînent différentes responsabilités dont celle de gérer adéquatement son pouvoir et de reconnaître et assumer ses erreurs.

Mais c'est avec rapidité et avec efficacité qu'il faut prendre une décision parce que chez un enfant, [...] c'est des décisions qui comptent pour maintenant. [...] dans l'accès à l'information, on a beaucoup de pouvoir pis justement comment qu'on le gère [...] c'est pas tout l'monde à qui ça va ces fonctions-là, non plus de dire: « ben, j'ai le pouvoir d'aller comprendre les choses mais je l'utilise bien pis on déborde pas de ça non plus là. » (Nathalie).

Nathalie considère le respect du client comme une responsabilité éthique qui doit diriger ses interventions. Pour elle, « le respect déjà, ça va tout justement avec l'éthique là, c'est les valeurs qui viennent diriger l'action pis d'y aller avec diligence ».

En cas d'erreur, ou d'un manquement de respect envers les personnes desservies, l'intervenante sociale a la responsabilité d'assumer les conséquences qui en découlent. Phila en parle longuement:

Parce que même si j'pense avoir pris les bonnes décisions, ben il suffit qu'une fois j'ai dit un mot de trop, [...]. Ça pourrait se retourner contre moi pis ça pourrait avoir des conséquences importantes. J'pense entre autre à des fois qu'on produit nos rapports et on indique les adresses des personnes sur nos rapports, du père, de la mère, [...] des fois ça va tellement vite là, dans l'feu de l'action, ça peut être facile d'oublier que l'adresse de la mère est confidentielle pis que l'adresse paraisse sur le rapport. Mais moi, le rapport, je le remet à toute les parties facque il suffit que j'le remette au père avant la mère pis que

là la mère me dise: « mon dieu! Mon adresse était confidentielle » ou des fois, ça arrive au tribunal que l'adresse va être dite alors que c'était une adresse confidentielle [...] pour des raisons de protection parce qu'il y avait de la violence [...]. C'est tellement des p'tites choses qu'on échappe pis même pas de mauvaise foi là, pis qui peuvent avoir des conséquences [...] un mot ou une phrase qu'on dit pis qu'on n'a pas mesuré comment l'autre personne allait l'utiliser. là [...] Ça peut avoir juste des conséquences positives là. Facque, on a beaucoup de pouvoir mais il y a beaucoup d'enjeux qui entourent ça et qui sont durs à prévoir en plus tsé. » (Phila).

Bien que les décisions que prend Phila impliquent des responsabilités et des conséquences, elle observe que la loi lui donne du pouvoir et des limites.

[...] parce qu'elle [la loi] nous donne beaucoup de pouvoir [...] c'est nécessaire qu'il y ait des lois qui montrent comment justement on doit l'utiliser ce pouvoir là, des fois tsé, on a des limites pis [...] j'pense que c'est correct comme ça [...] (Phila).

Maya témoigne du pouvoir que lui confère la LPJ mais aussi des contraintes que peuvent représenter le droit des personnes qui peuvent baliser ses interventions.

Nous, on travaille sous le couvert de la loi sur la protection de la jeunesse, [...] on peut pas faire n'importe quoi là, faut faire attention. [...] la loi c'est toujours sujet à interprétation, c'est pour ça qu'il faut toujours se faire valider à un moment donné quand on n'est pas certain, faut se faire valider pis tant mieux si c'est précisé, comme ça, faut que ce soit clair pour tous, pour éviter les dérapages pis, comment dire, contrevenir à certains droits là, des droits fondamentaux quand même facque faut faire attention (Maya).

CHAPITRE V

POINT DE VUE DES INTERVENANTES DU CENTRE DOLLARD-CORMIER-IU

5.1 Introduction

Ce chapitre présente les résultats des entrevues effectuées auprès des quatre répondantes provenant du Centre Dollard-Cormier. Nous vous présenterons dans un premier temps, une brève description du milieu qu'est le Centre Dollard-Cormier (CDC) suivie d'une description des répondantes à l'étude, ce qui permettra de situer l'intervenante dans son contexte de travail. Nous aborderons par la suite ce que signifie la confidentialité pour les répondantes et l'effet de la confidentialité dans leur vie professionnelle. En somme, elles ont répondu que la confidentialité est un droit qui permet d'aider et une question de respect qui a pour effet d'établir un lien de confiance et de protéger une clientèle vulnérable. Nous présenterons ensuite des situations de divulgation de renseignements confidentiels que nous ont rapportées les répondantes ainsi que des stratégies et moyens qu'elles privilégient dans ces situations. Enfin, la dernière section traite de la perception du pouvoir de l'intervenante sociale face à la confidentialité et à la divulgation de renseignements confidentiels, face à la loi et dans leur milieu de travail. Les répondantes du CDC font part de leur point de vue quant au pouvoir de l'intervenante sociale du CJM et au pouvoir de l'intervenante du CDC.

5.2 Portraits

5.2.1 Le milieu de travail

Le CDC est un institut universitaire, affilié à l'université de Montréal et partenaire de l'Université de Sherbrooke qui valorise la recherche en vue de développer les connaissances entourant la problématique. Voici une brève description de la mission du Centre Dollard-Cormier telle que présentée sur le site internet de l'établissement:

Établissement public de réadaptation ayant pour mission d'améliorer l'état de santé, le bien-être, la qualité de vie et l'intégration sociale des personnes souffrant d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu pathologique. Il dessert la population de l'ensemble de l'île de Montréal et intervient tant auprès des personnes elles-mêmes que de leur entourage. (Québec, 2011).

Le CDC favorise une « approche de réduction de méfaits » visant à réduire les effets négatifs liés à la consommation de drogue et d'alcool ainsi qu'une « approche de réseau intégré » permettant une concertation avec des partenaires du milieu dont les Centres jeunesse.

Les situations de vie reliées à la toxicomanie sont différentes de celles qui relèvent de la parentalité, sans écarter l'influence qu'elles peuvent exercer l'une sur l'autre (Bertrand et al., 2007). En ce sens, une répondante affirme que « de détacher l'objet du signalement de la consommation permet de dire aux parents: tu veux continuer à consommer? Assure-toi de faire en sorte que ton enfant ne soit jamais en danger de compromission, et là vas-y. » (Josée).

Le Centre à l'étude offre de nombreux programmes (jeunesse, adulte, 55 ans et plus, itinérance etc.) étalés sur le territoire montréalais pour répondre aux besoins de sa clientèle (urgence, désintoxication, récupération, hébergement, services externes, justice, santé mentale, etc.). Ainsi, différents postes (psychologue, criminologue, travailleur social, psycho-éducateur) en intervention psychosociale sont occupés par des professionnels provenant de différentes disciplines académiques.

5.2.2 Les répondantes

Rappelons que nous avons choisis de recruter nos répondants à la recherche dans deux établissements du réseau sur les services de santé et les services sociaux parce qu'ils sont susceptibles de s'échanger des renseignements confidentiels en vertu de l'article 35.4 de la LPJ. La Direction de la protection de la jeunesse du Centre jeunesse de Montréal peut effectivement demander des renseignements confidentiels au Centre Dollard-Cormier lequel doit divulguer des renseignements concernant sa clientèle. Nous avons donc rencontré quatre intervenantes qui travaillent au CDC dont une qui occupe un poste de psychologue et trois de criminologue. Nous leur avons demandé le nombre d'années qu'elles avaient à l'emploi du CDC et elles ont répondu respectivement 30 ans, 28 ans, 11 ans et 10 ans. Trois des répondantes travaillent auprès d'une clientèle adulte et une répondante travaille auprès des jeunes. Deux répondantes travaillent en étroite collaboration avec des intervenants de la DPJ du CJM.

5.3 Significations de la confidentialité

Deux répondantes nous ont parlé de la confidentialité comme un droit qui permet d'aider et de baliser ce qui doit être dit de ce qui doit être tu, au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Une personne interviewée a parlé de l'importance de la confidentialité dont elle bénéficie avec ses clients dans un partenariat avec le CJM. Une répondante nous parle de la confidentialité comme étant le respect des personnes et de leurs renseignements personnels.

5.3.1 Un droit qui permet d'aider

Une des significations de la confidentialité pour les intervenantes du CDC renvoie au droit et à la relation d'aide. Ainsi, pour Mélanie, « c'est important aussi qu'il y ait un droit à la confidentialité si on veut les [jeunes] aider ». Elle compare son expérience de relation d'aide au CDC à celle qu'elle a connue dans le passé en intervention dans un contexte d'autorité. Elle constate que la confidentialité varie selon le mandat confié.

J'avais pas accès aux mêmes confidentialités que je peux avoir ici. Ayant un rôle plus d'approche thérapeutique ou relation d'aide depuis que je suis à Dollard-Cormier, c'est vraiment ce qui me permet de faire mieux mon travail, la confidentialité [...] En effet, pour avoir faite les pénitenciers là c'est sûr on l'a pas partout le lien privilégié en agent de libération, j'ai fait aussi agent de probation aussi en sortie, pis j'ai faite un Centre jeunesse deux ans pis oui, il y a le lien qu'on tisse quand même en étant des intervenants sauf qu'en ayant la protection de la confidentialité, ça va plus vite j pense dans la relation d'aide, dans la confiance que l'autre m'apporte, c'est comme s'il peut venir se déposer ici [...] (Mélanie).

Josée aborde la confidentialité d'un point de vue légal et éthique. Elle fait appel au savoir juridique qu'interpelle l'application de la loi sur la confidentialité lorsqu'elle présente les renseignements personnels qu'elle dit protéger. Elle préserve des informations personnelles qui lui sont confiées par le client-parent dans le cadre de la relation thérapeutique faisant ainsi appel au savoir disciplinaire:

La confidentialité, c'est garder secret ou finalement préserver les éléments nommés par les clients dans les suivis psychothérapeutiques que je fais donc, tout ce qui est en lien avec ce que la personne me rapporte est pour moi sous la loi de la confidentialité avec quelques exceptions près [...] Si la personne me parle d'un geste criminel passé, je suis encore tenue à la confidentialité et je suis dans la marde parce que je vais être pris avec mon éthique et ma valeur dans tout ça sauf si c'est en lien avec quelque chose qui a été fait à un enfant [...] Si ça concerne des adultes ou si c'est un délit qui est en lien avec la société, là je suis tenue à la confidentialité [...] pour le contenu, pour l'histoire de vie, pour les expériences, pour les sentiments, pour les questionnements moraux, pour moi, ça c'est de la confidentialité (Josée).

Pour Gilles, la confidentialité est perçue comme un atout pour l'intervention sociale en relation d'aide. Il rapporte que les intervenantes du CJM, avec qui il travaille en partenariat, « c'est souvent eux autres qui vont prendre les devants pour parler de la confidentialité à la cliente et au client », elles peuvent dire: « tu sais que tout ce que tu vas dire à Gilles c'est confidentiel là ».

5.3.2 Une question de respect

Catherine évoque que la confidentialité: « ça va de soit dans le travail », c'est le respect de la clientèle, le respect de leurs informations personnelles, de leur identité et de leur consultation au CDC.

Ben en faite la confidentialité, c'est le respect par rapport à la clientèle, dans l'fond, de non divulgation des informations entre autres, nominatives, l'identité de la personne, du fait qu'elle consulte au Centre et de l'ensemble de l'information finalement personnelle que la personne peut divulguer dans le cadre de son suivi au Centre [...] (Catherine).

5.4 Effets de la confidentialité dans la vie professionnelle

Selon ce que nous rapporte certaines répondantes du CDC, la confidentialité a pour effet d'établir un lien de confiance avec la clientèle et permet de protéger la vulnérabilité de la clientèle.

5.4.1 La confidentialité établit un lien de confiance

Selon deux répondantes, la confidentialité a l'effet de favoriser la création d'un lien de confiance avec les personnes qui reçoivent les services du CDC. Ainsi, Mélanie

affirme que la confidentialité lui permet de mieux faire son travail et d'aller plus loin au plan thérapeutique. Voici ce qu'elle dit à cet effet:

Les jeunes qui sont référés par la cour ou par les Centres jeunesse arrivent ici, c'est sûr qu'il y a un travail d'approvisionnement puis ils comprennent que la confidentialité va être là pour les protéger. Facque j'ai accès beaucoup plus à leur matériel à eux là sur qu'est-ce qui s'est passé, qu'est ce qu'ils ont fait [...]. Je suis vraiment quelqu'un qui peut emmagasiner beaucoup d'informations pis les protéger à ce niveau là. Facque ça me donne vraiment une belle porte sur leur vécu [...]. C'est quelque choses que j'apprécie énormément de travailler sous le sceau de la confidentialité [...] C'est un bel outil de travail aussi, c'est ça donc tout ce qui est de la confiance, tout ça pour pouvoir aller plus aller dans le thérapeutique c'est sûr [...] (Mélanie).

Pour Gilles, ce qui est le plus important dans son travail est justement qu'il y ait un lien de confiance avec ses clients. Les confidences et l'assurance qu'il existe une communication honnête et sans censure sont de précieux outils d'intervention.

C'est une des premières choses qu'on leur dit, que tout ce qu'ils vont dire en entrevue avec moi en suivi individuel est confidentiel. [S]inon, les clients reviennent jamais aux entrevues par la suite [...]. Les premières rencontres qu'on a avec les clients, c'est vraiment de leur faire un plan d'intervention précis là-dessus, [...] c'est confidentiel ici, tout ce qui sort d'ici, ça sortira jamais du bureau sauf si tu m'autorises [...]. J pense que j'ai un bon lien de confiance avec la majorité de mes clients, ils savent exactement qu'est-ce qui va sortir ou ce qui sortira pas d'ici. (Gilles)

Gilles fait allusion à certaines informations qu'il reçoit, malgré lui, de la part d'intervenantes du CJM concernant le client parent qu'elles ont en commun avec lui. Lorsque cela se produit, l'intervenant du CDC se sent « poigné un peu » avec ces informations et va vouloir s'assurer que le lien de confiance ne soit pas rompu.

Des fois, c'est intéressant de savoir pareil parce que ça nous donne des outils pour pouvoir travailler avec la personne vraiment [...] Ça va venir jouer sur le lien de confiance avec la personne si on ne met pas ça au clair par rapport à la situation décrite là. C'est comme si j'ai du bagage que je ne suis pas supposé

de savoir et que je sais avant de faire mon intervention [...] là ça me piège un p'tit peu au niveau de la confidentialité [...] (Gilles).

5.4.2 La confidentialité protège une clientèle vulnérable

Un deuxième effet de la confidentialité pour les intervenantes du CDC est qu'elle favorise la protection des personnes vulnérables auprès de qui elles travaillent. Mélanie et Gilles affirment que la confidentialité permet de mieux faire son travail en ce sens. Mélanie s'explique:

Faut protéger nos clients, c'est une clientèle vulnérable, c'est une clientèle que les gens n'aiment pas pis ça peut être vraiment très préjudiciable si [les intervenantes en protection de la jeunesse] savent [...] la nature de la consultation, l'illégalité de la substance... C'est ben moins pire de consulter parce qu'on a cassé notre jambe que parce que on a un problème de cocaïne (Mélanie).

Au nom de la protection donc, Gilles dit toujours maintenir la confidentialité des informations que lui a confiées son client:

[...] je leur dis toujours la même chose pour la rechute, si tu consommes encore [...], tu as eu une rechute pour moi c'est pas dangereux. Pour toi, ton environnement ou tes enfants, ça reste clos, personne ne va savoir ça de la DPJ. [J]'en ai des rechutes [...], mais je ne rapporte pas ça à la DPJ du tout [...] Ça fait que ça pour moi, ça reste toujours dans la confidentialité (Gilles).

Puis, selon Catherine le fait « d'avoir le pouvoir de préserver la confidentialité du client, ça va avoir un effet bénéfique sur le traitement ». En effet, elle envisage même que la divulgation et le non-respect de la confidentialité pourraient avoir l'effet inverse:

s'il y a un signalement pis que les Centres jeunesse appellent ici, c'est parce qu'ils sont au courant ou ils se doutent que la personne est suivie pis ils savent

donc qu'elle a un problème de consommation [...]. C'est délicat, j'trouve comme thérapeute déjà au-delà de dire qu'effectivement la personne est suivie ici et que donc elle a problème de consommation mais de donner beaucoup de détails c'est toujours un peu délicat parce que ça beaucoup d'impact sur finalement le lien de confiance du client puis sur sa persévérance en traitement tsé. [...] Moi ma crainte serait qu'au bout du compte le client abandonne le traitement pis je suis pas sûre qu'à ce moment là, les enfants sont gagnants, à moins qu'il y ait eu vraiment quelque chose de dramatique pis que les enfants soient retirés pis qu'on envisage d'ores et déjà un placement à long terme mais je veux dire sinon au bout du compte je suis pas sûre que si le parent abandonne le traitement qu'on est gagnant effectivement (Catherine).

5.5 Situations de divulgation de renseignements confidentiels

La divulgation de renseignements confidentiels s'exerce, selon les répondantes du CDC, en vertu de l'article 35.4 de la LPJ, en contexte de partenariat, dans le cadre d'un signalement, lors d'une judiciarisation et dans des situations à risque de danger.

5.5.1 Divulgence en vertu de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse

De toutes les situations dont nous ont parlé les répondantes du CDC, le consentement de la clientèle est l'une de leur principale préoccupation. Il s'agit d'une condition essentielle pour qu'elles divulguent des renseignements confidentiels, sauf quand il y a un danger imminent. Seulement deux répondantes ont dit avoir été interpellées par la DPJ en vertu de l'article 35.4 de la LPJ. Une des situations rapportée par une intervenante a nécessité une divulgation en l'absence de consentement de sa cliente. Nous présentons ci-dessous les situations rapportées.

Une répondante, Mélanie, a rapporté avoir eu à répondre à la demande d'information dans trois situations distinctes. Elle précise qu'à chaque fois, elle en a

discuté préalablement avec les clients concernés afin de préserver le lien de confiance. Par ailleurs, elle explique que dans deux cas il y avait eu signalements (un par les parents, l'autre par une intervenante du service Intervention rapide et intensive dans le milieu) et que dans les trois cas, les clients étaient au courant du fait que Mélanie divulguait de l'information au DPJ, même s'ils n'étaient pas tous en accord avec la démarche.

Lors d'une situation de divulgation, Mélanie explique que l'intervenante du Centre jeunesse posait des questions très directes du style « est-ce qu'elle consomme encore? Est-ce qu'elle se met à risque? ». Mélanie se remémore avoir penser: « qu'il faut dire la vérité dans ces moments là, c'est sûr que j'me suis toujours dit que j'en donnerai pas plus qu'il faut mais j'mettrai jamais des barrières » au travail d'intervention du DPJ.

Dans une autre situation, où le client ne voulait pas que Mélanie divulgue de l'information au DPJ, elle dit avoir « quand même gardé le lien » avec lui puisqu'il savait que « la limite est là ». Elle dit: « moi je l'avais comme obligé là, je l'avais « squeezé », un pseudo-volontaire. Il aurait pu me faire une plainte quand j'y pense là...Y'était pas d'accord, [mais] les jeunes souvent, ils savent quand ils vont trop loin ».

La crainte de Mélanie, comme pour Catherine tout à l'heure, à propos de l'arrêt du traitement, est que la personne rompe le lien de confiance. Alors, lorsqu'elle voit qu'un client auprès de qui elle intervient « se met en danger [...] ou les autres autour », Mélanie est « à l'aise de prendre des décisions de même finalement, en faite chu à l'aise que quand je sais que le lien va être encore là ».

Les trois autres répondantes ont dit ne pas avoir eu à divulguer en vertu de l'article 35.4 de la LPJ. Josée croit que le type d'information qu'elle détient sur sa clientèle

n'est pas nécessaire à l'intervenant du DPJ qui enquête un signalement. Selon elle, si l'information était nécessaire, elle l'aurait signalé elle-même.

Moi je les vois pas les enfants facque je peux pas arriver, ou très rarement pis dire: « oui je l'ai vu violenter son enfant » ou quand le parent vient me voir en général, l'enfant est pas là. Si je l'ai vu faire quelque chose, j'aurais pas besoin d'être interpellée sur l'article 35.4 parce que je vais avoir signalé donc il y a des éléments où moi, ce que je peux apporter au dossier, je peux prendre le temps de négocier avec le parent [...] (Josée).

Quant à Catherine, qui affirme ne pas avoir eu à divulguer d'information dans le cadre de l'article 35.4 de la LPJ, elle imagine que si cette situation se présentait, elle chercherait à obtenir le consentement du client avant de divulguer quoi que ce soit.

[...] probablement que d'emblé je choisirais de commencer par communiquer avec le client ou discuter d'abord avec le client de la situation avant de transmettre de l'information parce que de toute façon si [...] j'étais vraiment inquiète justement de la situation d'un enfant là d'un de mes clients euh ben je ferais le signalement (Catherine).

En parlant, Catherine se souvient d'une situation où un intervenant du CJM l'a interpellé pour obtenir de l'information concernant un ancien suivi. Bien que cela n'était pas en vertu de l'article qui nous intéresse ici, il est pertinent de noter sa réponse. On comprend dès lors en quoi les significations de la confidentialité pour cette répondante (établir un lien de confiance, protéger les vulnérables) traverse l'ensemble de sa pratique d'intervention:

C'était une personne que j'avais déjà suivi pis dans le cadre où il y avait déjà justement un signalement pis un suivi au Centre jeunesse, je trouvais ça un peu particulier qu'on commence pas par garder tout ce qui avait déjà été transmis comme information. Pis, je me disais qu'au dossier des enfants ben de l'enfant, il y aurait dû déjà avoir toute cette information là, facque je trouvais ça un peu particulier, sinon bizarre, qu'il commence pas par lire leurs affaires avant de m'appeler. [...] Là, dans la situation, je m'en suis un peu tirée en disant: « ben commencez par aller faire vos devoirs » tsé, « ah ben là, je l'ai pas à l'informatique ». « Ouin ben là si la personne peut avoir accès là, par

l'accès à l'information à son dossier, j' imagine qu'à l'interne vous devriez être bons pour avoir l'information là » facque à l'époque je m'en étais un peu tiré comme ça mais ça c'est un questionnement que j'avais alors, je suis pas allé plus loin ici m'informer à ce moment là tsé aux archives pis mettons au contentieux mais de dire: ça me questionne un peu parce que tsé, il peut s'être passé beaucoup de choses en deux ans tsé euh qui donne un autre éclairage sur la situation et que je n'ai pas et là, ça m'agace un peu j'dois dire et là si on me dit: « oui mais vous avez pas le choix de donner l'information », je suis vraiment pas à l'aise (Catherine).

Catherine refuse donc de divulguer des renseignements confidentiels concernant une ancienne cliente à une intervenante du Centre jeunesse malgré l'insistance de cette dernière. Elle exprime son malaise face à l'obligation de transmettre de l'information.

5.5.2 Divulgateion en contexte de partenariat

Josée et Gilles travaillent en partenariat avec les CJM dans des programmes particuliers qui s'adressent aux parents d'enfants signalés. Les répondantes visent à établir un lien de confiance avec le parent avant de penser pouvoir divulguer des renseignements confidentiels le concernant. Ils savent quel type d'information divulguer et quoi ne pas divulguer. Par exemple, Gilles dit:

[...] on peut sauter outre la confidentialité parce qu'on pense qu'il peut y avoir un danger pour les enfants [...] y'a-t-il des dangers pour les filles ou des inquiétudes? Ben moi je trouve ça important d'en parler à la cliente pareil quand on travaille en réseau [...] (Gilles).

Josée évoque le fait que l'échange de renseignements personnels entre le CDC et le CJM est généralement convenu avec le parent dans le cadre d'un programme spécifique. Selon elle, un partenariat bien établi peut permettre un réel travail de collaboration avec un client-parent de sorte que certaines informations d'ordre

général peuvent alors être dites sans craindre des conséquences néfastes sur le lien thérapeutique avec le parent.

Des fois on peut jouer un p'tit peu sur les limites de la confidentialité sans nécessairement tout dévoiler mais dire: « ah il vit une passe difficile, sois plus vigilant » à l'autre intervenant qui s'occupe des enfants, parce que la confidentialité dit que je dois tenir confidentiel mais en même temps, par le partenariat, j'ai le goût d'allumer une lumière chez l'autre, en général, quand le partenariat est bien (Josée).

À l'opposé, certains intervenants sociaux du DPJ plus intrusifs suscitent des réactions plus défensives de la part de Josée. Voici ce qu'elle nous exprime:

C'est arrivé une couple de fois, il y a des intervenants avec qui j'avais moins de partenariat, on commençait et qui voulait: « ah bien moi je veux savoir qu'est-ce qu'il te dit, de quoi vous parlez, de... » et que j'ai été obligé de mettre des limites sur « ben écoute, ça concerne pas le développement de son enfant, ça concerne pas la compromission possible », je connais assez la loi de la protection de la jeunesse aussi pour savoir qu'est-ce qui peut être des éléments, qu'est-ce qui peut ne pas être des éléments. Pour moi, une rechute quand les enfants ne sont pas présents ne met pas les enfants en danger (Josée).

Josée affirme que le CJM et le CDC travaillent en partenariat depuis longtemps et elle croit qu'un lien de confiance solide s'est tissé entre les deux institutions. Elle voit l'alliance entre le CDC, le CJM et le client-parent comme étant un pré-requis à la collaboration des intervenants du CDC de sorte que si un intervenant du CJM ne se comporte pas dans le respect du lien qui est établi, elle le réfèrera à son conseiller clinique.

Facque un intervenant qui m'arriverait rapido pis qui dirait non moi je veux le voir le dossier, je le réfèrerait à son conseiller clinique du centre jeunesse qui probablement nuancerait pis dirait: « écoute Dollard-Cormier, c'est un de nos partenaires, c'est pas un sous-fife donc tu vas aussi prendre le temps d'établir la collaboration parce que ça reste un partenariat qui est établi solidement depuis plusieurs années donc je pense qu'il y a un lien de confiance solide. Or,

les intervenants de Dollard-Cormier vont être capables de collaborer si on crée cette alliance en incluant le parent, plutôt que d'aller, disons, essayer de rentrer avec ses gros sabots et de juste prendre le risque de créer de la fermeture et chez le parent donc qui risque d'abandonner ici aussi et ça c'est pas au bénéfice de l'enfant (Josée).

Josée pense que le défi réside dans l'établissement d'un lien de confiance autant avec la famille qui fait l'objet d'un signalement qu'avec l'intervenant du CDC.

Oui de clarifier des perceptions pis le rôle de chacun et d'avoir confiance que l'autre intervenant comprend le rôle de chacun et n'ira pas à l'encontre du rôle de chacun. Quand je suis capable moi dans un travail de partenariat avec un intervenant du Centre jeunesse d'avoir une confiance absolue qu'il ne brisera pas mon alliance thérapeutique et qu'il est capable d'avoir une confiance absolue que s'il y a un motif de signalement, je vais le faire, il y'en a plus de problème avec la confidentialité! [...] (Josée).

Selon Josée alors, les liens de confiance sont les « vraies mesures de protection », pas la loi: « La loi elle est là, elle est nécessaire surtout au départ dans des situations de signalement qui pourraient être quand même très graves. Et le défi de l'intervention autant d'un côté que de l'autre, c'est de le créer ce lien de confiance là ».

Josée mise sur l'alliance thérapeutique qu'elle crée avec le parent pour favoriser son traitement et ce, au bénéfice de l'enfant. Elle considère donc le client-parent comme un partenaire dans l'intervention à réaliser.

[...] le parent est un partenaire majeur si on veut travailler au bon développement des enfants et pour travailler avec le parent il faut aller chercher son consentement pour la créer l'alliance sinon on va être dans un côté ou l'autre mais on va toujours être dans du partiel à essayer de coller des morceaux ensemble, c'est beaucoup plus intéressant quand on peut emboîter les morceaux ensemble (Josée).

Compte tenu de ces préoccupations, Josée demande à l'intervenant du DPJ de lui donner du temps pour créer un lien de confiance avec le parent et susciter son adhésion au traitement. Elle veut le temps de discuter, « le temps de voir avec le parent, de mettre les limites, de lui présenter les limites de ce que je vais dire, de ce que je dirai pas, pour pouvoir vraiment et faire en sorte qu'il continue à venir me voir ».

L'intervention en contexte de partenariat exige aussi, pour Josée, d'expliquer aux intervenants du DPJ en quoi consiste l'intervention en toxicomanie. Les répondantes ont pris le temps de nous partager ce qu'elles disent. Par exemple, Josée dit:

La consommation c'est pas ça qui fait la difficulté parentale. À la limite si la consommation se produit toujours dans un contexte où les enfants sont gardés, si ça enlève pas le fait d'avoir de la nourriture, d'avoir un loyer, d'avoir des vêtements adéquats, la consommation est pas dommageable. Ce qui est dommageable, c'est ses impacts sur le rôle parental. Il y a des gens qui sont parfaitement abstinents et qui sont signalés à la DPJ aussi et il y a des consommateurs qui n'ont jamais été signalés à la DPJ et qui avaient raison de ne pas être signalés parce que leur rôle parental était fait de façon très adéquate et ils avaient probablement un peu plus de moyens, un peu plus de ressources pour que leur consommation qui est un problème personnel n'ait pas d'interférence sur le développement de leurs enfants, ça arrive aussi. [...] On travaille beaucoup ici en réduction des méfaits et quand on collabore avec la DPJ, eux parlent de « gérer des risques ». [Quand] on s'allie, on réalise qu'on est beaucoup avec des outils communs, c'est juste qu'on les appelle pas de la même façon. (Josée).

Ces élans explicatifs lui permettent de distinguer auprès des intervenants en protection de la jeunesse, la différence entre les problématiques sociales reliées à la consommation et les problématiques reliées à la parentalité. Les explications qu'elle donne visent à susciter chez le partenaire institutionnel une lecture commune de la situation. Elle dit:

j'ai l'impression dans ce temps là d'éduquer l'autre intervenant sur c'est quoi l'intervention en toxico et comment on travaille qu'à parler de la situation en

tant que telle. [...] moi je pense que quand on connaît, quand on est capable de comprendre le rôle de l'autre, de faire comprendre notre rôle, de faire comprendre pis de comprendre le vécu des parents et le rôle de la DPJ, le rôle de Dollard-Cormier dans le vécu des parents, qu'on est capable en discuter, le nommer, donner les effets positifs, les effets négatifs aussi, je pense que ça ouvre la porte à recevoir l'aide totale. [...] la même chose quand je parle à un intervenant, oui de lui parler de mon rôle, de mes limites, mais de lui dire que je connais son rôle aussi, que je connais ses limites, que je connais sa gestion de risque et que oui je connais assez la loi aussi que si j'ai un doute, je vais signaler. Donc de lui montrer que le souci des enfants, je l'ai aussi, même si moi, mon client principal c'est le parent (Josée).

Catherine estime également que le développement d'une lecture commune de la situation est essentiel en contexte de partenariat entre établissements. Elle dit:

Les gens ont pas tous la même perception, ici on travaille en toxicomanie, ben il reste que nos valeurs pis nos croyances personnelles interfèrent quand même dans notre travail pis dans l'application de la loi de la protection de la jeunesse. Ben c'est ça, parfois, il y a des personnes qui ont certaines croyances par rapport à ce qu'implique un problème de dépendance au niveau des compétences parentales du parent pis des fois, c'est en faveur du parent pis des fois pas [...]. C'est pour ça qu'on essaie de travailler [...] un peu plus ensemble pour avoir une lecture commune des situations pis éviter de se retrouver en opposition [...] pis en faite, l'espoir qu'on a c'est que autant l'enfant que le parent que l'ensemble de la famille bénéficient de ça parce qu'il y a un meilleur service pis une orientation la meilleure possible pour la famille et le projet de vie des enfants (Catherine).

Catherine et Josée soulèvent donc l'importance de travailler dans un objectif commun. Cela peut être difficile lorsque l'évaluation de la réussite d'une intervention varie en fonction de la visée.

« Effectivement, si on mesure la réussite à l'abstinence, ben le taux de réussite est moins bon, si on mesure le taux de réussite du traitement par l'amélioration de la qualité de vie générale des clients, ben le taux de réussite est meilleur, donc ça dépend [...] qu'est-ce qu'on cherche » (Catherine).

Josée croit aussi que pour avoir une lecture commune de la situation d'une famille, les intervenants du CJM et du CDC devraient mieux connaître les rôles de chacun et considérer les similitudes entre l'approche de réduction des méfaits utilisée en CDC et celle de la réduction des risques utilisée en Centre jeunesse.

Enfin, cette même répondante parle de sa réaction à l'égard des intervenants du DPJ qui sont plus intrusifs. Encore là, clarifier son rôle et imposer des limites relatives à la confidentialité lui permettent d'éduquer les intervenants du Centre jeunesse quant à la spécificité de l'intervention en toxicomanie.

Oui quand un intervenant va devenir plus intrusif et vouloir absolument savoir, je vais lui mettre une limite puis ramener ma confidentialité et ramener: « ben t'as le droit effectivement par ton mandat de savoir tout ce qui concerne l'enfant » [...] là il a accès au dossier enfant mais dans le dossier parent, il a accès uniquement à ce qui concerne le rôle parental, [...] il y a moyen de travailler en équipe en incluant les parents mais quand il n'y a pas de bonne collaboration, je me sens moi très à l'aise de savoir elle est où la limite de la confidentialité, quand ça ne concerne pas l'enfant, l'intervenant DPJ n'a pas à avoir d'informations. (Josée)

Selon Josée, les effets potentiellement négatifs des modifications apportées à la LPJ sur la confidentialité sont mitigés par l'existence d'un partenariat respectueux entre le CDC et le CJM.

Il faut dire que le Centre jeunesse de Montréal avec Dollard-Cormier, c'est un partenariat de plusieurs années aussi donc il y a quelque chose qui s'est installé qui est beaucoup plus respectueux que ça l'a déjà été dans le passé parce qu'on comprend mieux les mandats de l'un et de l'autre [...] (Josée).

5.5.3 Divulcation dans le cadre d'un signalement

Les répondantes parlent de la divulgation de renseignements personnels dans d'autres situations que celles imposées en vertu de l'article 35.4 de la LPJ. Nous présentons ces situations rapportées par Gilles, Josée et Catherine.

Gilles nous présente une situation dans laquelle un intervenant du DPJ lui a demandé d'obtenir un résumé de dossier où la cliente avait autorisé la divulgation.

c'est une cliente avec qui je travaille encore, en suivi depuis disons 3 ans et la femme, la cliente [...] a eu un enfant. Étant donné qu'elle a déjà des enfants de placés par la DPJ en famille d'accueil son enfant était sous le protocole du signalement automatique donc quand elle a eu son bébé, c'est une intervenante de la DPJ qui a évalué la situation de madame, elle m'a appelé avec l'autorisation signée de la cliente. [...] c'est moi qui fais l'évaluation par rapport au nouvel enfant, j'aimerais avoir des renseignements, madame a autorisé que je te parle, j'aimerais avoir un résumé de dossier .» [...] Elle m'envoie ça par fax, c'est vraiment un résumé de dossier complet, c'est pas juste: « est-ce que madame est présente à ses rendez-vous avec toi? ». Facque là, j'me sentais comme sûr, ça va bien, madame est abstinente depuis 1 an et quelque, avec son dernier enfant, il n'y a pas eu de consommation du tout, ça fait que ça allait bien, ce que j'ai dit avec l'autorisation de la cliente, j'ai dit: « ben oui, moi j'trouve que ça va très bien avec madame [...] j'ai pas de problème avec madame par rapport à son nouvel enfant, elle peut le garder selon moi parce que madame ne consomme plus, madame a un nouveau conjoint depuis un an et demi, madame a un nouveau logement organisé, j'ai regardé son budget avec elle parce que j'avais eu une demande de la DPJ de faire son budget là, [...], au niveau organisationnel, ça allait quand même bien, elle avait des contacts réguliers avec ses autres enfants en visite supervisée qui sont placés en famille d'accueil, j'ai fait mon résumé, j'ai envoyé ça pis ça bien été (Gilles).

Gilles nous parle aussi de deux autres situations où une intervenante du DPJ l'a interpellé pour avoir de l'information concernant des anciennes clientes, une dont le dossier était encore actif et l'autre dont le dossier était fermé. Concernant la première, qu'il n'avait pas vue depuis un an, cette situation nous rappelle celle de Catherine mentionné plus tôt et traduit le même malaise à transmettre des informations concernant une personne qui n'est plus en suivi. Gilles a toutefois accepté de divulguer certains renseignements parce que la cliente avait signé son

consentement. Concernant la seconde, il a refusé de transmettre le résumé du dossier au DPJ, puisqu'il s'agissait, selon lui, de respecter la demande de sa cliente:

la cliente m'autorisait juste à dire si elle venait aux nouvelles rencontres, elle ne voulait pas que je fasse de résumé pis pourtant ça avait été quand même positif [...]. Facque tout ce que je dis à la TS présentement, c'est qu'elle vient me voir ou ben non, elle vient pas. Facque je respecte exactement la demande de la cliente (Gilles).

En résumé, pour Gilles les situations de divulgation de renseignements confidentiels se sont dans l'ensemble bien passées puisqu'elles se sont faites avec le consentement des clients. Il dit qu'autrement, il n'aurait pas pu divulguer ces informations.

Josée explique qu'elle a eu à signaler des situations à la DPJ concernant ses clients, soit les parents. Elle dit que dans tous les cas, elle a informé le client-parent qu'elle signalerait la situation de son enfant au DPJ, ces divulgations faites n'ont jusqu'à présent pas eu l'effet de briser l'alliance thérapeutique avec sa clientèle. Voici ce qu'elle rapporte à cet effet:

ça m'est arrivé à quelques reprises de signaler un enfant parce que j'ai beaucoup de parents dans mes suivis, facque ça m'est arrivé. J'ai divulgué des notions confidentielles. Jusqu'à maintenant, je peux dire que j'ai malgré tout été chanceuse parce que je l'ai toujours fait en ayant avisé le parent, dans un cadre de lien, en discutant avec le parent pourquoi je vais le faire, en discutant à quel point ça ne changerait rien à notre rapport thérapeutique. J'ai pas eu encore, et j'espère n'avoir jamais à faire un signalement qui mette fin totalement à mon lien thérapeutique avec la personne. (Josée)

Josée propose donc systématiquement à l'intervenant du DPJ qui fait une demande d'information d'aller chercher le consentement du parent avant de collaborer: « je vais dire à l'intervenant: « écoute je vais parler à mon client, je vais aller chercher moi le consentement avant d'avancer ». L'importance du consentement pour cette répondante est claire.

c'est quelque chose qui est important d'obtenir le consentement et jusqu'à maintenant, je pense que c'est jamais arrivé qu'un parent me dise non quand je lui en parle. Oui, on va mettre des limites, on va clarifier qu'est-ce qui sera pas dit de son passé, qu'est-ce qui sera pas dit de ses états d'âme intérieurs par rapport à sa consommation, mais de tout ce qui est en rapport à son rôle parental, de ce qui est en rapport à des situations à risque. (Josée)

Josée affirme que de discuter avec le parent et d'aller chercher son consentement favorisent non seulement le travail d'équipe avec le client, mais aussi la responsabilisation des parents à l'endroit de leurs enfants. Elle nous explique comment elle adresse la problématique aux parents:

[...] essayer d'aller chercher le consentement est pour moi quelque chose de majeur parce que ça permet de travailler en équipe et ça permet aux parents de se réapproprier leurs responsabilités et leur rôle parental et non pas de palier pis de d'infantiliser le parent en le traitant comme un enfant dans sa démarche parentale. C'est toi qui est responsable de ton enfant et moi depuis, ça fait 28 ans que je travaille, j'ai jamais rencontré un parent qui ne se souciait pas de ses enfants, des fois y ont un p'tit peu de limite de comment ils s'en soucient parce qu'ils n'ont pas eu de modèle parce qu'ils savent pas quoi faire, parce qu'ils se posent beaucoup de questions mais le souci est là pareil. Peut-être qu'ils n'aiment pas toujours très bien mais ils les aiment et ils veulent le meilleur facque si on crée l'alliance, si on va chercher le consentement ben on va pouvoir influencer c'est quoi le meilleur aussi à leurs yeux (Josée).

Vraisemblablement, pour Josée, la consommation de drogues ou d'alcool n'est pas un motif de signalement en soi. Voici comment elle dit discuter de ce sujet avec les parents qu'elle a en suivi:

Moi, j'dis toujours aux parents t'es pas signalé parce que tu consommes, t'es signalé parce que t'as laissé ton bébé tout seul, parce que t'as pas de couche, parce que t'as pas de lait, parce que tu te chicanes devant lui avec ton chum pis vous vous échangez des coups, parce que...c'est pas la consommation en tant que tel, c'est le mode de vie associé à la consommation dans ta vie à toi qui fait qui a un signalement parce que si tu consommais mais que y avait toujours une gardienne fiable, que y avait de violence à la maison que y avait pas de risques que le loyer soit pas payé qu'il manque de bouffe au cours du

mois pis tout ça, y en aurait pas de signalement parce que y aurait pas de compromission dans le développement et la sécurité de ton enfant [...] c'est sûr que s'ils consomment pis que les enfants sont là pis qu'ils s'en occupent pas, elle n'a pas besoin de m'appeler pour me le dire, je vais l'appeler pour lui dire, c'est clair là, mais que le bon fonctionnement du rôle parental soit rattaché à ça, c'est faux (Josée).

Josée expose le travail d'éducation qu'elle fait auprès des parents d'enfants signalés afin de changer leur perception négative à l'égard de cette institution.

C'est sûr que les parents qui arrivent ici avec la DPJ dans le décor, leur première vision c'est: « ils veulent me voler mes enfants ». Facque le travail de démystification du rôle de la protection de la jeunesse dans la vie d'un enfant, je connais assez la loi, j'ai assez collaboré avec les Centre jeunesse par les partenariats [...] pour savoir, pour pouvoir parler aux parents: « non l'intervenant y'est pas contre toi y'est pour ton enfant et toi aussi t'es pour ton enfant donc vous avez un point commun» (Josée).

Josée fait donc participer le client-parent au processus d'intervention avec la DPJ en l'incitant à informer l'intervenant du DPJ par lui-même, et ce faisant, elle crée un lien entre le parent et l'intervenant du DPJ.

[...] Quand j'ai un parent avec qui je suis en relation et que la DPJ est dans le décor et qu'il se passe quelque chose qui peut être un élément de compromission quand le parent m'en parle, ma première démarche va être de tenter de dire comment tu vas toi en parler à ton intervenante pour que ce soit pas moi qui soit obligé de le faire et pour que le parent se responsabilise dans son rôle parental. C'est sûr que s'il me dit non non non, je ne le ferai pas et que c'est un élément de compromission, ben je vais lui dire: « ben moi je vais le dire ». À moins qu'il soit très menaçant vis-à-vis moi je vais le laisser partir pis je vais lui dire après: « je l'ai dit ». Mais sinon, ben ma première étape, ça va être d'essayer de faire en sorte que le parent nous le dise lui-même pour que l'intervenant de la DPJ devienne un allié pour lui aussi et non pas une menace. Ça va lui donner une autre perception, ça va être il est là pour ton enfant et non pas contre toi et pour ton enfant, il peut être là pour toi aussi (Josée).

Catherine expose une situation semblable où elle a averti sa cliente que son enfant avait été mis à risque et que si la situation ne changeait pas, elle ferait un signalement au DPJ.

Ça m'est arrivé de faire des interventions auprès de clients par ailleurs pour dire: il y a une situation à risque qui se répète et là, on fait du travail, on fait toutes sortes d'interventions et là, si la situation ne se résorbe pas, je vais devoir faire un signalement, c'est annoncé au client et, dans une situation précise, finalement la cliente s'est signalé elle-même. [...] donc j'ai pas eu à faire de signalement, pis là ben [...] elle a dit déjà qu'elle était suivie alors c'est sûr qu'il y a eu un certain échange d'informations mais c'est pas comme une surprise, c'est pas comme si un intervenant des Centres jeunesse m'appelle parce qu'il y a eu un signalement par rapport à un enfant d'un client que je suis déjà pis qu'il n'était pas déjà suivi pis que là, on m'imposerait par ailleurs de donner de l'information euh. J'trouve que c'est comme une autre situation complètement (Catherine).

5.5.4 Divulgence et judiciarisation pour obtenir la garde de l'enfant

Un autre type de situation de divulgation de renseignements confidentiels est rapporté par une répondante, Mélanie. Il s'agit d'une situation où un processus de judiciarisation l'a obligé à divulguer. Le climat d'incertitude dans lequel se retrouvait Mélanie a suscité un inconfort chez la cliente qui s'était confiée. L'intervenante explique le processus par lequel la situation s'est réglée:

J'ai pas été relevé de ma confidentialité, j'ai juste nommé les choses qui étaient, avec son accord aussi bien sûr, parce que c'était pas une compromission c'était juste pour qui va garder [l'enfant]. Donc moi je me suis posé la question: « est-ce que la confidentialité est levée à ce moment là? [...] Avec un subpoena, on n'a pas le choix là, faut que ça été un stress pendant deux jours là, j'étais très très mal à l'aise, ma jeune de dire: « ok j'aurais jamais dû te dire finalement ce qui se passe dans ma vie, là, ça va être contre moi » pis, ça été, juste avant Noël, c'était merveilleux! J'étais énervée. [...] Et ça aurait été très très dommageable pour elle là pis ça aurait, pis ça remet en rien ses compétences parentales sauf c'est sûr que ça aurait pas été très très joli en cours là [...]. Ça passé par ma coordonnatrice directe, pis ma coordonnatrice aux archives qui se sont parlées. Moi j'ai expliqué le cas disant

qu'on pouvait être vraiment très préjudiciable à notre cliente si on allait nommer [...]. J'étais vraiment en malaise avec ça, facque on a regardé ce qu'on pouvait faire, la coordonnatrice a appelé les procureurs pis euh, les procureurs, les deux avocats qui se chicanaien pis ça s'est réglé comme ça (Mélanie).

5.5.5 Divulgarion sans consentement dans des situations à risque de danger

Un dernier type de situation de divulgation de renseignements confidentiels est mentionné par deux répondantes, Catherine et Gilles. Il s'agit de situations où un enfant peut être mis en danger et où le risque est connu de l'intervenante du CDC.

Catherine nous fait part d'une situation où elle a eu à divulguer des renseignements confidentiels concernant un client qui menaçait d'aller blesser quelqu'un et ce, conformément à la loi.

par ailleurs, ça m'est arrivé d'avoir à divulguer de l'information sans consentement d'un usager, ça m'est arrivé entre autre que quelqu'un fasse une menace d'aller blesser quelqu'un alors, dans ce sens là, c'est ça, la loi nous autorise, non seulement nous autorise, mais exige dans l'fond qu'on prévienne la personne concernée [...]. À ce moment là ça devient très clair pour moi que c'est pu trop un choix là finalement à ce moment là d'aviser les autorités compétentes (Catherine).

Gilles expose une situation dans laquelle il a brisé la confidentialité d'une mère parce qu'il a eu peur d'un risque de danger pour son enfant. Face aux confidences de la mère concernant un contexte de vulnérabilité dans lequel son fils s'est retrouvé, Gilles a discuté des informations confiées par la cliente avec les intervenantes du DPJ. Cette divulgation n'a pas eu d'effet sur la relation thérapeutique comme l'appréhendait Gilles.

Moi je suis toujours au niveau préventif là, facque après avoir parlé avec l'intervenante pis l'éducatrice, on en est venu à l'idée que c'était à moi d'ouvrir

au niveau confidentiel avec la cliente, ils m'ont dit: « tu vas dire à la cliente que suite à ce que tu m'as dit ». Moi j'ai été obligé d'en parler à la T.S et l'éducatrice [...]. J'avais peur par exemple, [...] en parlant de nuire à la relation thérapeutique. Maudit, elle m'a dit ça en toute confidentialité pis elle a confiance en moi. Ça facque je pensais que ça allait nuire, mais ça n'a pas changé [la relation]. (Gilles).

Les répondantes à la recherche nous ont présenté des situations de divulgation. Nous verrons maintenant des situations qui selon des répondantes peuvent favoriser la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement.

5.5.6 Situations propices à divulguer des renseignements confidentiels sans consentement

Deux répondantes ont fait référence à des situations où la divulgation peut jouer un rôle de consolidation de la relation d'aide entre l'intervenante et ses clients.

Mélanie rapporte avoir voulu transgresser la confidentialité pour rassurer un parent face à son jeune lorsqu'elle travaillait au service résidentiel du Centre Dollard-Cormier.

Des fois j'ai eu des mamans qui ont appelé et leur enfant allait très très mal pis elles demandaient: « je peux-tu juste savoir s'il est entré? ». Pis ça, on n'avait même pas le droit facque ça j'trouvais que des fois c'était plus difficile tsé j'entend la maman qui va pas vraiment bien [...] on a tout le temps le goût de jouer avec ça mais on peut pas [...] (Mélanie).

La confidentialité, dans ce type de situations, empêche de partager des informations qui pourraient aider les clients:

[...] des fois on hâte que quelque chose puisse lever pour qu'on s'allie avec un parent pour dire « ok vous faites le signalement pis moi je vais la supporter »,

mais tsé il ne faut pas briser le lien de confiance [...] des fois, elle [la confidentialité] nous met des embûches dans nos pattes (Mélania).

Il y a donc deux côtés de la médaille lorsqu'il est question de la confidentialité. Selon Mélania, une grande difficulté est celle d'avoir à gérer un risque suicidaire chez un client et de ne pas pouvoir communiquer avec les parents du client pour les en informer par exemple.

J'pense que des fois la loi nous permet de protéger notre secret professionnel, notre alliance thérapeutique pis ça c'est ce que j'aime, pis dans d'autres sens comme j'te disais tantôt, ben là les idées suicidaires pis tout ça, j'aimerais mieux pouvoir aller appeler sa mère ou appeler, pis me faire un p'tit réseau moi-même de sécurité pis là j'peux pas parce que j'ai la confidentialité, ça c'est quelque chose que je trouve que là, la loi est forte là, là c'est dans ce bout là que je la trouve plus difficile à gérer facque j'voudrais appeler sa mère dire: « écoutez, j'pense que mettons [nom] va pas très bien pis là, j'peux pas l'faire parce qu'elle me donne pas accès, ça c'est ce que j'airne un p'tit peu moins, pis j'la comprend tsé, tout l'temps entre les deux [...] (Mélania).

Dans un contexte de menaces suicidaires, Mélania négocie avec son client pour trouver des solutions sécurisantes pour les deux partis et ainsi, obtenir le consentement du jeune à divulguer certains renseignements:

j'le négocie tout l'temps quand même parce que moi, je suis tellement pas à l'aise avec ça, j'me sécurise le plus possible pis là j'fais des listes avec eux. [...] souvent ça fonctionne bien aussi, j'ai rarement eu dans l'fond du monde qui m'ont dit: « non, non, j'veux pas rien que tu dises » pis j'me suis toujours débrouillée pour qu'on puisse faire les « move » pour le [jeune] sécuriser et me sécuriser (Mélania).

Certains contextes, telle la menace suicidaire, sont propices à une divulgation de renseignements confidentiels sans consentement. L'environnement pourrait aussi favoriser la divulgation de renseignements confidentiels entre collègues comme le constate Gilles. Il énumère les lieux où il est facile de divulguer des renseignements confidentiels, soit à: « l'accueil, la réception, les corridors, ou ben non les bureaux communs. Des fois, on se laisse aller un peu, on parle du client pis là, les deux autres intervenants sont là, [...]. » (Gilles).

Mélanie présente un contexte où un partage de renseignements personnels se fait parfois entre collègues. Elle se questionne sur la nécessité de savoir certains renseignements sur la clientèle du service de réadaptation en dépendance. Elle présente une situation pour laquelle un tel partage d'information irait à l'encontre de la législation parce que l'intervenante provient d'une autre institution.

La confidentialité n'est pas toujours respectée entre nous autres par exemple, souvent on parle de nos jeunes pis à quelque part, c'est pas toujours ce qu'on devrait faire, on travaille dans la même boîte mais ça souvent j'me pose souvent la question quand on fait des discussions cliniques, ou tsé on connaît pas tous les clients de tout l'monde, nos gros clients, on les connaît tous. des fois j'me pose la question, c'est pas très confidentiel dans un sens pis d'un autre sens, c'est que tout l'monde peut s'aider aussi si quelqu'un arrive ici pis qu'il fait un spectacle en bas ben on peut comme tout l'temps intervenir aussi mais des fois, j'me pose des questions qu'on est pas toujours probablement dans le cadre de la loi là, confidentiel là. [...] Il y a une intervenante scolaire qui n'est pas de Dollard- Cormier donc là l'intervenante scolaire avec qui j'travailles qui est psycho- éducatrice, on sait ce qui se passe avec elle, parcontre celle qui vient de la Commission scolaire le sait pas, parce que là on n'a pas les autorisations non plus, pis tsé l'information est « touché » un peu facque là c'est tout l'temps un peu de dire: ok faut pas parler mais d'un autre sens est là aussi pour l'aider facque ça vient compliqué un peu aussi (Mélanie).

5.6 Ce qui influence la prise de décision des répondantes à divulguer ou non des renseignements confidentiels

Après avoir pris connaissance de certaines situations de divulgation de renseignements confidentiels qu'ont vécu les répondantes, nous faisons ressortir ici ce qui peut influencer leur décision de divulguer de l'information sans consentement. Notons les exceptions à la confidentialité dont la perception de la dangerosité d'une situation et de la compromission de la sécurité d'une personne. Par ailleurs, elles disent divulguer des renseignements confidentiels uniquement lorsqu'elles auront le consentement de leur clientèle pour le faire. Les conséquences de la divulgation sur

les individus et le partenariat ont été soulevées comme d'autres éléments pouvant influencer la divulgation d'information.

5.6.1 Les exceptions à la confidentialité

Lorsque nous avons demandé aux répondantes ce qui influençait leur décision à divulguer ou non des renseignements confidentiels, trois d'entre elles nous ont parlé des exceptions prévues à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) protégeant la confidentialité.

Josée aborde, comme elle l'a fait plus tôt, les exceptions à la confidentialité qui peuvent l'amener à divulguer des renseignements confidentiels:

Les exceptions sont en lien avec soit un danger pour autrui, un danger pour soi-même ou le passage à l'acte planifié d'un geste criminel. Là, selon la loi, je ne suis plus tenue à la confidentialité dans de telles circonstances. [...] mais s'il y a une projection de délit, euh là je suis sensée signaler, si c'est pour les enfants, c'est un automatique, si ça concerne un délit avec violence c'est un automatique [...] c'est sûr que quand c'est vers autrui, ça y a aucune difficulté, on dit au client ben, la loi est claire, si quelqu'un dit je m'en vais la tuer, c'est clair que t'appelles la personne et tu lui dis sauve toi si t'as les coordonnées et t'appelles les flics et tu y dis il projette de tuer quelqu'un (rires), ça c'est clair et pour moi, y a pas de bris de confidentialité dans un contexte comme ça. [...] Parce que c'est prévu par la loi parce que c'est une question d'éthique aussi, la confidentialité pour moi ne peut aller contre la protection. La même chose quelqu'un qui me dit: « je m'en vais me tuer » qu'il soit d'accord ou pas, j'appelle les ambulanciers [...] moi c'est clair que je ne le laisse partir s'il a un discours comme ça là, là la confidentialité dans ces contextes là ne s'applique pas [...] (Josée).

Gilles énumère des situations où il applique les exceptions à la confidentialité tel que le stipule la loi:

si c'est dangereux pour l'environnement, les enfants ou eux autres mêmes là j'va automatiquement, j'pense que c'est la loi pis c'est la logique de téléphoner soit à l'urgence santé. Bon, il parle de suicide au téléphone, c'est arrivé quelque fois. Moi j'envoie tout suite, quand je connais les coordonnées, je sais où est le client, j'vais envoyer tout suite le 911 avec la police et l'ambulance et le pompier asteur à telle adresse, ça j'le fais souvent (Gilles).

Catherine affirme que les exceptions à la confidentialité sont d'emblée expliquées aux personnes qui consultent au CDC et ce, dans un souci de transparence à l'endroit des futurs usagers de services et pour éviter l'effet surprise d'une éventuelle divulgation. Catherine prend conscience que l'article 35.4 de la LPJ pourrait être ajouté aux exceptions présentées.

Par ailleurs c'est quelque chose dont on informe les clients habituellement ici dès le départ pas juste en lien avec le travail qu'on peut faire avec les Centres jeunesse mais finalement dans l'fond n'importe quelle situation que s'ils nous donne une information qui nous permet de croire que la sécurité ou l'intégrité physique d'une personne ou autre qu'eux ou la leur, dans l'fond ça nous donne de l'information qui nous permet de croire que quelqu'un est en danger que on a le devoir euh d'intervenir et que ça risque de faire en sorte qu'on va devoir briser la confidentialité. [Q]uand les Centres jeunesse sont impliqués, je le rappelle aussi justement en lien avec la sécurité et le développement de l'enfant mais de toute autre personne oui, je fais un rappel comme ça, ça fait que si la personne souhaite pas finalement qu'on intervienne, ben soit qu'elle va éviter cette information là soit qu'elle va le faire en toute connaissance de cause (Catherine).

5.6.1.1 La dangerosité d'une situation /contexte

Certaines répondantes nous parlent des exceptions à la confidentialité prévues par la LSSSS sans en faire explicitement référence. Voici leurs points de vue face à la divulgation de renseignements confidentiels lorsqu'elles considèrent une situation ou un contexte dangereux.

Mélanie nous fait part d'une situation où elle a décidé de révéler des informations confidentielles au DPJ concernant le mode de consommation qu'utilisait un client qu'elle suivait et qui la mettait en danger. Elle estime que dans ce cas, la divulgation de ces informations a servi de levier thérapeutique parce qu'elle savait que le lien avec le client était établi.

J'avais une jeune, elle s'injectait pis elle avait 15 ans facque la DPJ était très proche mais la DPJ ne le savait pas [...]. Facque moi j'ai des informations très très privilégiées pis très dangereux pis là on parle d'une jeune qui se pique à 15 ans, facque j'avais été voir ma coordonnatrice pour lui [demander] qu'est-ce que je fais? Là elle a dit: « on signale c'est sûr ». Moi, mon lien était super fragile avec la jeune, j'ai dit: « j'vas la perdre, c'est sûr », mais c'est sûr de l'avoir perdu, je l'aurais quand même signalé. On n'a pas le choix mais ça été un levier d'intervention avec elle de dire: « là [nom du client], aide moi, faut que je t'aide parce que là sinon... » [...]. Ça avait été un super levier pis ça avait fonctionné. Donc quand je vois qu'ils se mettent en danger les jeunes là, ou les autres autour, pis chu à l'aise de prendre des décisions de même finalement, en faite j'suis à l'aise quand je sais que le lien va être encore là. (Mélanie).

Pour Mélanie finalement, les situations où elle va divulguer des renseignements confidentiels sont des situations dangereuses où: « y a danger pour lui immédiat que ce soit un suicide ou un acting out très violent que ce soit bon un acte homicide, j'ai pas le choix faut que je lève la confidentialité ».

Josée aussi dit qu'elle transgresse la confidentialité seulement lorsqu'il y a un danger.

La notion de danger ça c'est clair! La notion d'un besoin d'aide supplémentaire indépendamment à la limite du danger, mais pour augmenter les capacités, augmenter les ressources, dans ce temps, je vais avoir réussi à avoir le consentement facque je ne serai pas dans de la divulgation, je vais être plus dans du partenariat (Josée).

Ainsi, pour travailler à augmenter les capacités et les ressources des parents, Josée va d'abord obtenir leur consentement avant de dévoiler de l'information les concernant.

Ah non, la notion de danger pour moi est la seule qui me fait passer outre la confidentialité. [...] Il reste que y'est responsable de ses enfants le parent facque s'il les met en danger euh je suis tenue de signaler et je vais le faire sans hésitations euh ça c'est clair que la vulnérabilité d'un enfant est majeur (Josée).

Pour Gilles, la divulgation de renseignements confidentiels se fait, entre autre, pour protéger la personne elle-même et pour protéger autrui dans des situations dangereuses faisant exception à la confidentialité selon la LSSSS.

C'est arrivé aussi, y a des situations que c'est peut-être pas nécessairement relié au DPJ mais des clients qui se présentent ici intoxiqués avec leur auto, avec la clé là, moi je retire la clé asteur s'ils veulent pas à ce moment là j'appelle le 911. C'est dangereux, ils partent avec leur auto, tel numéro de licence, tel char...et je sais que la police a intercepté les autos, ils m'ont rappelé après [...] facque la confidentialité allait jusqu'à un certain point: « t'es venu ici en plus avec ton auto, en infraction, t'aurais pu tuer du monde, t'aurais pu te tuer toi-même, là tu me laisses les clés, appelle quelqu'un de ta famille ou un ami qui peut venir te chercher, tu partiras avec l'auto ou ben non, laisse tes clé ici, on va te donner un, on offre même le billet de taxi pour reconduire la personne [...] la confidentialité dans ce temps là, pour moi ça tombe parce que c'est dangereux (Gilles).

Par souci de clarté, Gilles affirme annoncer d'emblée à sa clientèle les situations où il pourrait divulguer des renseignements confidentiels à la DPJ, par exemple:

Il y a des choses que je dis tout l'temps, il y a des clients avec qui on va parler, vu qu'on est un centre de réadaptation en toxicomanies, moi je dis toujours que: « si la consommation ou la surconsommation est dangereux pour toi ou ton environnement ou tes enfants, je suis un intervenant dans le réseau qui se doit d'aviser la DPJ ou toute autre personne d'intervenir parce que ça va pas bien. [...] si c'est dangereux, je suis comme n'importe quel intervenant et personne de la rue, c'est dangereux pour ton enfant ou pour toi-même pis je

sais que tu vas aller te suicider, tu peux être sûr que j'appelle le 911 pis la police, pis je leur donne ton adresse [...] Facque je leur dis ça en partant dans mes premières entrevues facque là, la confidentialité c'est très clair pour eux-autres et j'pense que j'ai un bon lien de confiance [...] (Gilles).

Catherine mentionne qu'un danger réel pourrait l'amener à divulguer des renseignements confidentiels mais qu'elle ferait d'abord une évaluation des effets que pourraient entraîner la dite divulgation.

dans l'fond c'est l'évaluation qu'on peut faire d'un danger réel pour autrui euh et en contrebalançant avec finalement [...] l'impact sur le lien de confiance pis euh les conséquences pour la personne qui est en traitement alors [...] Euh, c'est pas tout noir tout blanc là [...] Pis aussi, dépendamment du type de risque que finalement la situation présente, mais finalement la reconnaissance de la personne, de la situation, du risque pis sa capacité dans l'fond à le nommer pis à demander de l'aide. Parce que quand on peut percevoir que la personne dans l'fond est plus ou moins consciente du danger ou reconnaît pas du tout les impacts de ses comportements euh pis demande pas d'aide à ce sujet là euh, [...] ça devient très clair pour moi que euh c'est pu trop un choix là finalement à ce moment là, d'aviser les autorités compétentes. Si la personne avait de l'ouverture à prendre des moyens, là c'est une autre paire de manche là, c'est moins tranché (Catherine).

Pour éviter qu'une situation devienne dangereuse, Mélanie admet utiliser parfois la menace du signalement au DPJ comme levier d'intervention, un peu comme l'a soulevé Catherine en disant à une maman qu'elle signalerait son enfant si la situation ne changeait pas. Mélanie use de cette stratégie dans l'objectif de protéger les clients qu'elle suit en les mettant dans une position d'action, de changement quant aux comportements pouvant menacer leur sécurité ou celle d'autrui. Ainsi, l'intervenante garde l'œil ouvert quant à la sécurité de la personne et de son entourage:

moi j'ai plutôt des délinquants facque sont tannants un peu pis ils peuvent faire beaucoup d'acting out sur les autres, mais ça, automatiquement quand la personne n'est plus capable de se remettre en question ou est pu capable de faire des mouvements pour se sécuriser ou pour sécuriser l'ensemble, là ben moi souvent moi j'dis ok là: « non ». Je serais à l'aise de lever la confidentialité

dire: « là faut aller à un autre niveau ». J'ai tout l'temps eu, j'avais toucher à du bois encore, la chance qu'avec la menace de dire: « écoute, si tu t'aides pas à t'aider là on va passer à un autre niveau pis ça va être la DPJ qui va entrer », pis ça souvent, ça les saisi: « ou ah ok ok ou euh » c'est comme un peu un levier, un p'tit peu une menace mais ça fonctionne quand même assez bien aussi là. (Mélanie).

5.6.2 Le consentement de la personne concernée

Nous avons déjà mentionné que toutes les répondantes du CDC reconnaissent l'importance d'obtenir le consentement des personnes avec qui elles interviennent avant de divulguer de l'information confidentielle à leur égard. Cette section fait encore référence au consentement puisque c'est vraisemblablement ce qui les influence le plus quant à leur décision de divulguer des renseignements confidentiels.

Josée dit même encourager aussi l'intervenant du DPJ à discuter avec le parent en ce sens. « Je peux prendre le temps de négocier avec le parent, je peux prendre le temps de le négocier avec l'intervenant aussi. « Regardes, parles-y, dis-y que ça va être aidant, fais-y signer une autorisation », dit-elle à l'intervenant du Centre jeunesse.

Afin de s'assurer du caractère éclairé du consentement des personnes, Gilles dit que lorsqu'il reçoit une demande de renseignements confidentiels d'un partenaire qui travaille en contexte d'autorité, il s'assure d'abord que son client comprend le formulaire d'autorisation qu'il a signé.

y a eu une feuille de signée: autorisation de transmettre des données, bien souvent ils [les clients] signent n'importe quoi [...]: un résumé de dossier, ça veut dire que je pourrais dire tout, mais je parle pas de tout nécessairement [...] je sais pas comment c'est présenté [...] au client [...], « qu'est-ce que tu autorises? ». Parce des fois, je suis pas sûr que les clients ont tout compris

comme il faut: en mettant une coche là, on peut faire le résumé du dossier au complet [...] (Gilles).

Lorsque le client est présent, par exemple avant une « rencontre-réseau²⁴ », Gilles dit vérifier ce qu'il veut divulguer ou pas aux partenaires. Il critique la façon de faire, parfois trop hâtive, des intervenants du DPJ pour obtenir un consentement libre et éclairé des parents.

je me suis fait piéger quelques fois, l'agent de probation ou l'agent de libérations conditionnelles, l'avocat me disaient « heu j'ai l'autorisation je vais vous le faxer monsieur », mais le fax arrive jamais là. Tu peux être sûre que quand t'es en début tu te fais avoir quelque fois mais après ça tu ne te fais pu jamais avoir. Tu parles pas à l'intervenant sans avoir vu le fax qui autorise vraiment, que le client a signé pour qu'on puisse parler à l'agent. [...] Je remarque, c'est toujours vite vite, tout l'monde est pressé il y a une autre rencontre pis heu « je vais rester avec vous autres deux minutes, faut que vous signez ça, regarde ça ça, oublie pas ça c'est pour la demande de carte d'assurance maladie, on l'a perdu nana, pis là il demande plein d'affaires, ça c'est pour l'autorisation de parler à tel docteur » tsé c'est tout faite vite de même (Gilles).

Mélanie dit discuter avec le jeune de ce qui devrait être gardé confidentiel et ce qui devrait être dit à l'intervenant du CJM.

c'est toujours le travail à faire avec le jeune, autant qu'il y a un travail à faire pour qu'il comprenne que la confidentialité est importante et qu'il faut la respecter, autant des fois, j'fais le travail pour dire « écoute si on veut t'aider faut qu'on se parle moi pis ton intervenant pis je dirai pas toute les détails de dire: comment t'as faite pis pourquoi pis avec qui, mais il y a des choses que j'peux quand même dire tsé, pis ça aussi c'est un autre double travail à faire avec le jeune aussi [...] (Mélanie).

²⁴ [...] on fait des rencontres-réseau, c'est-à-dire l'intervenant de prise en charge de la DPJ, l'éducatrice, parce que dans toutes nos rencontres, il y a l'éducatrice [programme] d'impliquée dans la famille avec les enfants, dans le milieu et moi, on est présent avec le client et on fait nos rencontres-réseau à tous les deux mois, deux mois et demi pour faire le bilan de notre suivi [...] (Gilles).

Mélanie reconnaît dans la confidentialité un pouvoir d'entrer en relation avec le jeune pour aborder le problème dans son ensemble. Elle lui remet parfois la responsabilité de parler lui-même à son intervenant du CJM du fait qu'il veuille garder des renseignements confidentiels:

Négocier autant avec le jeune qu'avec l'intervenant. Des fois je ramène ça au jeune, dire regarde: « tu veux rien dire, ben tu t'organises avec ton intervenant, moi j'veux pas me chicaner avec lui. ». [...] Facque j'pense que oui c'est un certain pouvoir qu'on a pis comme j'disais au début, j'pense qu'il est important pour avoir aussi une bonne relation pis pouvoir aller vraiment aider le problème pour de vrai là, s'il cache à demi les vérités, on travaille peut-être à demi les vrais choses, j'pense que c'est un pouvoir qui peut être le fun mais qui peut être désagréable temps en temps (Mélanie).

Mélanie soulève aussi l'importance que les jeunes comprennent ce qu'implique la signature d'une autorisation à divulguer des renseignements confidentiels. Elle prend le temps de leur expliquer et en profite créer un lien de confiance par la bande.

Quand ils viennent dans mon bureau, j'prend tout l'temps l'autorisation pis j'la regarde avec eux: t'as signé ça? est-ce que tu sais ce que ça veut dire? oui, ah non non, c'est pas ça que j'veux, soit que j'rectifie ce qu'ils veulent [...]. Ils signent à peu près n'importe quoi nos jeunes, faut faire attention, ça aussi j'fais ça avec eux-autres pis ils aiment ben ça, ça met aussi un climat de confiance dès le départ. [...] parce qu'ils sont très méfiants, en tout cas ma clientèle est très très méfiante pis y a beaucoup de monde dans leur dossier (Mélanie).

Gilles dit informer les autorités concernées en faisant collaborer le client au processus de dénonciation obtenant ainsi son consentement. Il démontre une transparence auprès des clients et des partenaires:

Là je leur dis toujours: « si tu viens juste ici pour la cour » pis y'en a que ça paraît là, moi je leur dis: « on n'aisera pas avec ça », je téléphone devant eux, je le dis à l'agent de probation,: « je suis avec monsieur untel que vous suivez. Monsieur reconnaît qu'il vient ici par une obligation de la cour » [...] Facque ça, par rapport à la confidentialité, j'embarque pas là-dedans moi [...] « il vient

juste ici pour faire son temps là pour avoir une belle prestance à la cour, ça, ça ne passe pas avec moi dans mon rôle d'intervenant. (Gilles).

5.6.3 Les conséquences de la divulgation sur les individus

La divulgation de renseignements confidentiels peut avoir des conséquences sur la relation thérapeutique selon deux répondantes à la recherche.

Mélanie dit réfléchir aux conséquences possibles sur le lien de confiance en relation d'aide avec une jeune avant de divulguer des renseignements confidentiels la concernant: «dans certains contextes, quand je sais que c'est fragile [le lien] pis qu'on pourrait la perdre pis ça serait encore pire de la perdre, [...] C'est tout l'temps un peu plus touché ». Selon Mélanie, la peur de briser un lien est aussi partagée par ses collègues:

mais on parlait souvent de ça entre collègues pis avec ma boss pis elle disait que souvent on perd pas le lien. Ils [clients] sont fâchés contre nous autre, ils sont pas contents mais après coup, quand la poussière redescend, ils comprennent pis ils reviennent pis ils savent qu'on l'a fait dans l'intérêt du jeune assurément (Mélanie).

Catherine aussi identifie la perte du lien d'alliance thérapeutique comme une des conséquences possibles de la divulgation de renseignements confidentiels sur les individus. Au fond, elle dit vouloir aider et ne pas nuire:

c'est aussi qu'on veut s'assurer de préserver le lien thérapeutique [...] pas au détriment de la sécurité de l'enfant mais s'assurer que les raisons sont suffisantes pis qu'on va pas nuire non plus à la situation plus qu'on va aider (Catherine).

5.6.4 Le partenariat

Selon deux répondantes du Centre Dollard-Cormier, le travail de partenariat avec le CJM comporte des contraintes attribuables à l'aspect administratif et juridique de l'établissement. Par ailleurs, des répondantes nous informent que le travail de partenariat requière une préparation quant à l'information à partager et celle à protéger.

Le partenariat, selon Josée c'est « de pouvoir travailler plus avec de la collaboration qu'avec des directives administratives et légales. Pour moi, c'est gagnant! ». Mais ce n'est pas toujours le cas:

On a toujours, disons que à chaque année, il y a son lot d'intervenants avec qui il faut renégocier et des fois, on y va avec: je demande à ma patronne de parler à son patron ou à sa patronne pour que on puisse trouver un terrain d'entente et faire en sorte qu'on ne soit pas à couteau tiré avec des articles de loi mais bien dans un contexte où on est tous là pour le mieux-être de la famille (Josée).

Quand à Catherine, elle exprime sa difficulté à collaborer avec l'attitude autoritaire de certains intervenants du CJM:

En faite c'est pour ça que je disais tantôt par rapport à l'article 35.4, c'est pas tellement la loi que comment elle peut être comprise et appliquée des fois qui peut faire obstacle parce que quand on a l'impression qu'on vous impose vraiment quelque chose pis qu'on vous oblige plus qu'on sollicite votre collaboration, la réponse risque d'être moins bonne (Catherine).

Gilles fait état des contraintes à la confidentialité que doivent accepter les parents qui participent à un programme en partenariat avec le CJM. Ces balises font l'objet d'une entente préalable avec le client.

on fait des rencontres-réseau [...] à ce moment là, on demande aux clients l'engagement que qu'est-ce qui va dire là c'est la confidentialité tombe un peu parce que là moi j'suis au courant de tout ce que l'éducatrice fait avec les enfants, le degré de difficulté qu'elle vit avec la maman ou le papa qui est investi dans le programme [...] pis là on va parler de plein de choses des fois facque faut toujours demander à la cliente qui est présente à ce moment là dans les réseaux [...] « si tu t'impliques dans [programme] faut que tu t'attendes à ce qu'il y ait certains choses qui vont être obligées d'être dites. [...] mais ça se peut que la confidentialité soit pas la même que ce qu'on fait dans nos rencontres individuelles (Gilles).

En partenariat aussi, l'intervenante sociale doit arriver à délimiter clairement quelles informations seront gardées confidentielles de celles qu'elle peut ou doit divulguer aux intervenantes partenaires. Dans ce sens, Gilles nous présente le type de discours qu'il tient auprès de ses clients:

est-ce que tu viens à tes rendez-vous, est-ce que tu participes à tes rendez-vous et si tu viens pas, qu'est-ce qui s'est passé? [...] c'est quoi la qualité de l'engagement du suivi thérapeutique que tu fais une heure avec moi par semaine. [...] j'fais souvent un résumé du plan d'intervention: en thérapie ce que je travaille avec monsieur. [...] Pas sur ta vie sexuelle, je donne toujours l'exemple de la vie sexuelle, je commencerai pas à sortir des choses sur de ta vie sexuelle ici devant tout l'monde là (Gilles).

Pour Josée aussi, les informations qui relèvent de la vie intime ou du passé personnel des clients sont des renseignements qu'elle garde confidentiels:

donc les histoires personnelles, les histoires d'abus passés, les histoires de mal-être émotionnel, ça ne concerne pas nécessairement le rôle parental et ça, je me sens très à l'aise de défendre la limite quand il n'y a pas de collaboration (Josée).

Enfin, dans un contexte de partenariat, la volonté du client de transmettre des informations joue un rôle important. Selon Catherine, si un échange d'informations avec un partenaire se fait à la demande du client, l'effet sera bénéfique, mais si

l'échange d'informations est imposé, l'effet sera différent. Voici ce qu'elle rapporte à ce sujet:

[...] dans l'fond le défi se pose plus si on a à travailler avec des partenaires pis ça dépend des partenaires, c'est sûr que si on travaille avec euh je sais pas moi un Centre hospitalier avec un médecin pis que le client dans l'fond souhaite vraiment qu'on s'arrime avec le médecin ben ça va avoir un effet positif qu'il y ait une échange d'information mais quand c'est pas nécessairement à la demande de la personne que plus à la demande je sais pas moi à cause de conditions légales de l'agent de probation, ça pas tout à faite le même effet [...] en principe si on a des contraintes ben là ça peut avoir d'autres effets (Catherine).

Les répondantes du Centre Dollard-Cormier nous ont fait part de quelques situations pouvant favoriser la divulgation de renseignements confidentiels, ce qui ne les empêche pas de rechercher le consentement de leur clientèle au préalable.

5.7 La perception du pouvoir de l'intervenante sociale

Le centre de réadaptation Dollar-Cormier et le Centre jeunesse de Montréal sont des milieux de travail où les intervenantes sont amenées à collaborer, notamment au moyen d'un « partenariat de longue date », tel que le nous le soulevait une répondante du CDC. Le point de vue qu'ont les répondantes de cette collaboration institutionnelle nous en dit long sur leur perception du pouvoir de l'intervenante sociale face à la confidentialité, la divulgation des renseignements confidentiels et la loi. D'abord, les répondantes du CDC nous font part de leur perception du pouvoir de l'intervenante sociale en Centre jeunesse. Puis, elles abordent ensuite la perception de leur propre pouvoir et du pouvoir du client.

5.7.1 Le pouvoir des intervenantes sociales du DPJ

Les répondantes qui travaillent au CDC émettent leurs opinions à l'égard du travail de leur partenaire et émettent certaines critiques et recommandations à leur endroit. Gilles, résume bien la perception du pouvoir des intervenantes sociales du DPJ lorsqu'il dit: « c'est sûr qu'eux autres ont plus la loi de leur côté », Ils « ont la force de dire on garde ton enfant avec toi ou ben on le retire ou ben non on le place en majorité ou ben non on le place en adoption ».

Josée dénonce le comportement de certains intervenants du DPJ qui parfois, selon elle, divulguent beaucoup trop d'informations confidentielles concernant l'enfant. Elle questionne la pertinence d'en savoir autant sur l'enfant. Ce constat rejoint celui de Gilles qui présentait plus tôt l'exemple d'une éducatrice du CJM qui en disait trop. Josée donne un exemple dont elle a été témoin.

Moi quand un intervenant du Centre jeunesse m'appelle et qui se met à me donner plein d'information sur l'enfant qu'il suit, j'ai tendance à vouloir mettre une limite pis dire « écoute ça, j'ai pas besoin de le savoir qu'il a du trouble à l'école [...] j'ai pas besoin de le savoir dans mon rapport avec le parent ». S'il m'en parle parce que ça le préoccupe, on travaillera avec ça mais sinon, c'est la vie personnelle de l'enfant aussi [...] quand j'ai vu, j'ai entendu des intervenants parler au professeur de l'enfant et dire que le parent est suivi à Dollard-Cormier, le professeur a pas besoin de savoir ça. C'est sûr que le professeur sache que l'enfant est signalé, que le parent vit des difficultés personnelles mais qu'on s'en occupe, ça peut être aidant. Mais de savoir quelles sont les difficultés personnelles, ça pour moi c'est pas nécessaire...[...] c'est sûr qu'à la limite, c'est peut-être plus simple de tout dévoiler mais est-ce que c'est vraiment utile au bien d'un enfant que sa classe, son professeur sachent qu'il a des problèmes à l'école parce que ses parents sont en train de divorcer euh, j pense que ce serait à lui de le dire (Josée).

Josée appelle à la discrétion des intervenants sociaux du CJM qui utilisent leur pouvoir pour aller chercher de l'information et pour en divulguer. Tout comme Nathalie du CJM qui disait, dans le chapitre précédent, tenter d'éviter l'étiquetage de l'enfant ou du présumé agresseur, Josée suggère d'éviter la stigmatisation en partageant moins d'information. Elle propose de miser davantage sur l'établissement

d'une alliance que sur la recherche d'information, malgré le contexte difficile dans lequel les intervenants du DPJ sont parfois appelés à intervenir.

Moi, je pense que eux aussi ont une confidentialité à protéger que des fois, ils oublient un p'tit peu de protéger. Il y en a que non [...] mais je pense que ça, c'est un effet pervers d'être habitué de travailler avec des mesures légales, de se dire il faut que j'aille chercher des informations donc oui des fois, ils en échangent un peu trop par la même occasion (Josée).

Josée dit ne plus avoir de problème avec le pouvoir de l'intervenant social du CJM, mais reconnaît que certains de ses collègues ont encore parfois de la difficulté.

j'ai pu aucune difficulté avec ça, ça l'a été au départ plus difficile quand on a commencé la collaboration peut-être que j'ai encore quelques confrères, consoeurs qui trouvent ça un p'tit peu difficile mais je pense que c'est bien établi et c'est sûr que c'est de plus en plus fluide ce qui va être dit, qu'est-ce qui ne sera pas dit. Ce qui était souvent très très irritant et ça l'est de moins en moins même si ça arrive de temps en temps, c'est quand les questions s'arrêtaient uniquement à la présence ou l'absence de la consommation, est-ce qu'il consomme ou il ne consomme pas, c'est là que ça devenait difficile, demande moi comment il va, demande moi s'il vient à ses rendez-vous, demande-moi s'il s'implique dans ses rendez-vous, demande moi pas juste s'il consomme ou s'il consomme pas et ça j'te dirais que c'est de moins en moins comme ça, ça l'a été beaucoup beaucoup au début parce que il y avait un rôle, un mandat [...] (Josée).

L'opinion de Gilles est semblable. Il rapporte des situations qui lui donnent l'impression que la confidentialité est moins respectée par les intervenants du CJM que par les intervenants du CDC.

Parce que souvent, dans le corridor ou ben non je rencontre les T.S. dans leur bureau, ils vont me dire plein d'informations que je me demande des fois s'ils devraient me dire ça? [...] Comment ça que je peux avoir ça? Facque là j'en ai parlé un p'tit peu dernièrement aux intervenants responsables cliniques au Centre jeunesse, pis [j'ai demandé à ce] que j'aille pu droit d'avoir les rapports s'ils me donnent des rapports, qu'ils s'assurent qu'il n'y a pas de conjoint là-dedans ou d'évaluation psychologique faite au conjoint ou en psychiatrie. J'ai vu des fois toutes les évaluations là pis c'était pas juste de ma cliente à moi

[...]. Quand je reçois les rapports de monsieur ou je reçois les rapports des familles d'accueil je suis comme pogné un peu... (Gilles).

Face à la transmission d'informations, la stratégie de ce répondant est de demander à ne pas être impliqué dans les trop-pleins d'informations révélées par les partenaires du Centre jeunesse. Cette perspective s'appuie sur « des erreurs commises » dont Gilles a eu connaissance et qui ont entraîné des bris de confidentialité. Par exemple:

J'ai déjà vu donner des rapports style aux deux personnes pis la cliente ne voulait donner la nouvelle adresse à son ex, pis là comme par hasard son nom sort avec l'adresse sur le rapport, ça fait toute une guerre parce que le client avait retourné la voir pis elle a plus voulu qu'il sache où elle était, facque là la confidentialité avait été complètement, erreur. La t.s. avait reconnue l'erreur, j'ai fait la rencontre avec la t.s et la cliente, la cliente était tellement en criss, j'avais peur qu'elle, qu'elle saute sur la t.s. tsé. Ça s'est réglé parce qu'elles se sont parlés, elle a dit excuse moi, j'ai fait vraiment une erreur. (Gilles).

Rappelons que notre répondante Phila (section 4.7.4) du Centre jeunesse nous faisait aussi part de ce type d'erreurs.

La perception du pouvoir des intervenants sociaux du DPJ de Gilles est critique puisqu'il soulève les erreurs de ces collègues. Mais ce répondant du CDC nous parle aussi de la familiarité qui s'est installée entre lui et les intervenantes du CJM au fil des années, à cause d'un partenariat de longue date.

par rapport à la confidentialité, j'te dis pas que c'est tout l'monde non plus qui fait ça là [...] y'en a d'autres intervenantes, c'est le contraire [...]. J pense que c'est peut-être relié plus au statut de notre programme [...] de collaboration. Des fois on va peut-être plus loin [...] parce que j'fais parti du programme [...] et qu'on est plus souvent en réseau? Plus qu'on connaît le monde, plus que ça fait d'années qu'on travaille ensemble, des fois y a plus de laisser aller, ce que je remarque là, ça devient comme naturel de dire: « ben moi j'ai été chez..., j'ai vu madame ou elle n'était pas là, on a cogné à la porte et elle n'a pas voulu nous répondre, on sait qu'elle est là [...]. C'est plus facile de sortir une affaire sur quelqu'un, ça c'est ça le risque, le travail qui reste à faire, faire

attention pas parler dans les corridors, plus dans leur bureaux eux autres en haut, quand qu'il y a du monde qui passe dans le même bureau, ils sont toujours deux par bureau eux autres là, deux ou trois, faire attention pour pas trop divulguer non plus devant les autres intervenants ou... (Gilles).

En plus de la familiarité entre les intervenants, Gilles pense que le pouvoir des intervenants du CJM est lié au simple fait de l'accès aux renseignements personnels qu'ont ces intervenants. Bref « ils voient le milieu, ils voient la famille, ils voient la mère, ils voient la famille d'accueil, tandis que moi je vois les clients tout seul » (Gilles).

Catherine perçoit le pouvoir des intervenantes sociales du DPJ comme étant celui d'exécuter la loi. Elle identifie la bureaucratie et le facteur humain comme étant des éléments qui alourdissent le processus d'intervention.

On aimerait qu'ils puissent avoir plus de pouvoir d'exécution qu'il y ait moins de délais de bureaucratie parce que parfois, il y a des situations où on voit que ça presse, où on manque d'éléments [...] Le problème, c'est pas tellement la loi, c'est qu'on est des êtres humains qui l'appliquons pis que ça fait qu'il y a toujours une variation dans l'application (Catherine).

Mélanie, rappelons-le, travaille avec des jeunes parfois placés en Centre d'accueil par la DPJ. Pour elle, le pouvoir que détiennent les intervenants du CJM en regard de la confidentialité et de la divulgation de renseignements personnel est grand et peut selon elle brimer le droit à la confidentialité: « C'est sûr que c'est des gros pouvoirs, on ôte le droit à la personne d'avoir sa confidentialité mais j'le comprend bien, j'suis bien d'accord avec ça. ». Du coup, la collaboration n'est pas toujours évidente

Quand j'travail à [centre d'accueil], eux [les intervenants du CJM], y'ont pas le même mandat que moi, des fois ça peut faire des heurts, tsé ça les choque un peu parce que eux, ils veulent savoir comment le jeune va, surtout que là, on va dans leur bureau, on va dans leurs espaces, pis: « comment il va?, il consommes-tu encore? » pis des fois moi j'ai pas les autorisations [...], les jeunes nous mordent ça: « non tu dis rien, ou tu dis juste que j'suis venu ou pas » [...]. Donc c'est arrivé quelque fois que j'ai eu des commentaires d'intervenants, de dire: « ben là on travailles-tu en collaboration ou pas? [...] ils

sont un p'tit peu jaloux du savoir qu'on a, qu'on peut pas transmettre pis ils comprennent pas dans l'fond pourquoi on respecte [...]: « ben là j'veux savoir pour l'aider aussi de mon bord, comment ça tu gardes ces informations là?, c'est important aussi pour moi, pour savoir comment travailler avec lui » pis j'la comprend la frustration, j'ai déjà travaillé pour les Centre jeunesse, j'comprend aussi que c'est pas facile (Mélanie).

Catherine parle du pouvoir qu'ont les intervenants du CJM face à la loi et dénonce la manière dont l'article 35.4 de la LPJ peut parfois être appliquée. Elle évoque une sensibilité face à l'attitude d'intervenants du CJM qui suscite une résistance et elle fait référence à des situations qu'ont vécu ses collègues générant un certain conflit éthique pour les intervenants du CDC.

ils ont un certain pouvoir effectivement au niveau de la confidentialité par ailleurs tsé un peu dans l'esprit des changements qui ont été fait à la loi, j'trouve ça un peu délicat, j'ai déjà entendu d'autres personnes justement qui ont été interpellées comme ça pis quand on travaille en traitement avec le client [...] pour la plupart des intervenants, ça va de soit la confidentialité euh de l'information qui concerne le client dans le traitement alors euh qu'il y ait des changements à la loi c'est une chose, l'attitude des intervenants qui ont à l'appliquer, c'est comme une autre paire de manche. Quand les gens appellent pis disent: « t'as pas l'choix, t'es obligé de me l'dire tatata » ça lève un peu les résistances tsé, [...], comment est-ce qu'elle est appliquée des fois, c'est comme une autre paire de manche, comme je dis moi ça m'est pas arrivé mais j'ai quand même entendu des situations au moins un ou deux personnes à qui euh c'est peut-être arrivé et pis euh c'est ça, c'était pas trop euh agréable comme situation parce que c'est sûr tsé euh justement ça provoque cette situation là déjà un certain conflit éthique, si l'intervenant avait pas la perception qu'il y avait des situations de danger, c'est sûr que les clients nous disent pas tout non plus là han, faut savoir ça, heum mais c'est un peu dérangeant de se faire approcher de cette façon là en tout cas. Donc euh ben c'est ça, j'pense que ils ont un certain pouvoir, c'est correct qu'il l'ait mais j'pense qu'il y des façons de l'appliquer pis aussi qu'il pourrait peut-être y avoir des abus où est-ce que des fois la situation fait que c'est pas euh, c'est pas si important que ça [...] ça m'agace un peu j'dois le dire et là si on me dit « oui mais vous avez pas le choix de donner l'information » je suis vraiment pas à l'aise (Catherine).

Quant à la divulgation de renseignements confidentiels, Catherine partage le point de vue des autres répondantes en trouvant que les intervenants du CJM en disent

parfois beaucoup trop tant verbalement que dans leurs rapports écrits. Elle déplore tout comme Gilles le fait de recevoir des informations confidentielles concernant des tiers qui ne sont pas nécessairement impliqués dans le suivi au CDC.

J'trouve qui s'en permettent beaucoup, euh j'peux pas dire que l'information que je reçois la plupart du temps peut pas m'être utile dans le suivi mais j'trouve qu'ils s'en permettent beaucoup, je trouve qu'il y a de l'ingérence, pas tout l'temps bien sûr mais j'trouve que dans certaines situations c'est comme, on se permet de donner de l'information à tout l'monde pis j'pas sûre que c'est avec le consentement de l'usager. [...] Par ailleurs, tsé, moi je peux consulter parfois des rapports d'évaluation et d'orientation qui sont fait par les Centres jeunesse euh avec le consentement du client, ça va se faire dans une rencontre où on est tous là pis on va demander au client. J'en ai déjà reçu par ailleurs, tsé, je sais pas si le client l'a autorisé [...]. Oui, j'trouve qu'en général ils en donnent beaucoup [...] Plus que n'importe quel autre partenaire [...] (Catherine).

5.7.2 Le pouvoir des intervenantes du CDC

Lorsqu'interrogées à propos de leur propre pouvoir en lien avec la confidentialité, la divulgation des renseignements confidentiels et la loi, trois des répondantes du CDC ont rapporté leur point de vue. Mélanie a été loquace. La quatrième, Josée, a répondu à la question portant sur le pouvoir de l'intervenant social dans son milieu de travail comme si le terme « intervenant social » concernait seulement les intervenants du CJM. Elle a donc présenté la perception qu'ont ses collègues à l'endroit du pouvoir des intervenants sociaux du CJM.

5.7.2.1 Le pouvoir de l'intervenante du CDC avec son client

Mélanie perçoit que les intervenants du CDC ont beaucoup de pouvoir parce qu'ils reçoivent beaucoup d'informations de la part de la clientèle.

On est comme un peu les chasses gardées de l'information, ça donne beaucoup de pouvoir ou ça donne beaucoup de responsabilités aussi j'pense tsé quand on reçoit les, les confidences, [...] c'est comme c'est tout l'temps de se poser des questions éthiques (Mélania).

Mélania reconnaît son pouvoir d'influence sur les clients-jeunes qu'elle attribue en partie à la relation privilégiée qu'ils entretiennent, ce qui ne semble pas être le cas pour certains autres partenaires.

on a une position privilégiée pour les aider, on a une position comme j'te disais tantôt avec la confidentialité, le lien est là, j'pense quand même avoir un bon pouvoir d'influence, un bon pouvoir d'essayer de faire changer là pis d'avancer avec eux quand la crédibilité est là à leurs yeux, normalement ça avance quand même assez bien pis c'est dans ce temps qu'on est capable d'aller chercher des alliés tout ça. On travaille beaucoup en réseau, avec les Centres jeunesse ou bon avec la santé mentale, pour les psychologues et les T.S. qui travaillent plus avec les cas de santé mentale euh avec l'école aussi, on a souvent des bons liens [...] tout l'monde veut travailler ensemble pis souvent, ils savent qu'on a une position privilégiée à cause de la confidentialité, on est proche du jeune pis on est proche des confidences facque j'pense que c'est un certain pouvoir qu'on a assurément aussi (Mélania).

Mélania fait allusion aux confidences reçues, qui sont parfois lourdes à garder et à gérer aux plans émotif et décisionnel. En exemple, elle parle des idées suicidaires qui peuvent être discutées avec un client

Ça c'est comme des charges émotives en même temps moi tout ce qui est question suicidaire, c'est quelque chose que j'suis hyper mal-à-l'aise [...]. La confidentialité j'aime pas être pris avec ça, j'aime pas être pris dans ce carcan là quand dès qu'on parle de suicide [...]. On peut appeler [...] une police tout ça, mais faut vraiment que ce soit évident facque s'il dit: « je vais me suicider dans un mois » j'peux comme pas rien faire en ce moment, s'il me dit: « écoute à soir, je sais pas si j'vais être capable là », c'est 911 pis lets go la machine est partie: c'est l'hôpital mais ça chu tout l'temps un peu mal à l'aise. C'est « touché » quand tu sais que les idées suicidaires flottent un peu [...] t'as pas comme vraiment nécessairement toute l'information afin de faire ta démarche pour lever la confidentialité, ça moi j'suis pas super bien avec ça non plus là (Mélania).

Parlant du pouvoir de l'intervenant du CDC, Catherine dit pour sa part que « dans le travail avec le client on a le pouvoir que le client veut bien, hein? ».

Gilles constate comment les intervenants de son milieu de travail exerce leur pouvoir de protéger la confidentialité, particulièrement les psychologues et les travailleurs sociaux.

C'est ça, la majorité des intervenants j'te dirais dans mon milieu ici de travail que j'ai vu sont plus « by the book », strict, tu dis du dossier, c'est confidentiel parce qu'on a surtout des psychologues ici et travailleurs sociaux. [...] c'est ça la confidentialité: « le contenu de ce mautadit dossier là tu l'auras pas là. » À moins qu'il y ait une signature officielle qu'ils veulent avoir le contenu du dossier (Gilles).

5.7.2.2 Le pouvoir de l'intervenante du CDC avec le CJM

Au delà des liens de partenariats avec le centre jeunesse, les répondantes ont évoqué différents contextes de partenariats qui existent dans leur milieu de travail au CDC. Catherine, par exemple, considère que le fait de connaître l'établissement ou le professionnel qui est un partenaire, de savoir des choses sur son fonctionnement, contribue à ce qu'elle ait du pouvoir.

Je ne suis pas à la recherche de pouvoir mais effectivement, le fait de mieux se connaître, de mieux connaître le fonctionnement de l'autre, ça permet justement de peut-être moins se braquer. C'est un peu dans l'humanité: action-réaction, c'est assez généralisé de se braquer devant la différence, de réagir face de mieux connaître l'autre et que l'autre nous connaisse, ben oui je trouve que ça donne un certain pouvoir, ça permet de mieux travailler ensemble pis de s'influencer mutuellement. J'imagine que peut-être que pour certains partenaires aussi, ça peut leur donner le sentiment d'avoir plus de pouvoir sur la situation auprès des familles (Catherine).

Ainsi, Gilles, Mélanie et Catherine perçoivent avoir un certain pouvoir quant à la confidentialité, la divulgation de renseignements confidentiels et la loi.

5.7.3 Le pouvoir du client

Mélanie parle de la confidentialité comme d'une notion qui sert à la clientèle et lui donne un certain pouvoir. Elle se questionne sur ce qu'elle peut divulguer quant aux différents contextes professionnels et parfois même en dehors du contexte de travail: « [...] pis la confidentialité quand on les [jeunes] voit dans la rue ou tsé quand on les reconnaît, qu'est que je dis? Je dis-tu bonjour, pas bonjour? Euh c'est sûr, tsé ça va loin la confidentialité [...]. »

Mélanie présente un type de situation où la confidentialité donne un certain pouvoir au client-jeune.

J'trouve que c'est un pouvoir qu'on donne aux jeunes tsé de dire: « non tu lui dis rien à elle, j'veux pas ». Moi je l'ai entendu souvent aussi dire: « ah je l'ai dit à Mélanie, j'veux pas t'en parler tsé facque là l'intervenante m'appelle. C'est pas facile, il clive²⁵ entre nous deux. [Les clients] mes jeunes, ils ont toujours peur de se faire couper leurs provisoires, leur fin de semaine, ils ont peur de la loi en faite qui représente leur éducateur ou leur délégué jeunesse ou leur T.S. là pis ça, c'est très notable (Mélanie).

Selon Mélanie, ce clivage qu'exercent les clients leur permet d'avoir du pouvoir face à leur intervenant du CJM car la confidentialité leur permet de cacher des informations qui engendreraient des conséquences quant à leurs sorties de fin de semaine si elles étaient sues.

²⁵ Le clivage est selon le site web: www.larousse.fr/dictionnaires/français/clivage/16600 du dictionnaire (Larousse, 2012) la "séparation, différenciation, fractionnement des groupes sociaux, des partis politiques, des idées, etc."

Catherine reconnaît aussi que le client a du pouvoir. Elle disait précédemment que l'intervenant a le pouvoir que le client veut bien lui donner:

[...] parce qu'au bout du compte, c'est lui qui a le pouvoir de faire des changements dans sa vie, c'est pas l'intervenant. On lui propose une perspective différente, des outils en fonction de ses capacités pis de ce qu'il souhaite ; il va les utiliser ou pas, le résultat [...] va pas dépendre seulement de l'intervenant facqu'il a un certain pouvoir mais ça a une limite (Catherine).

5.8 Commentaires et recommandations émis par les répondantes du CDC

Pour terminer ce chapitre, nous présenterons des commentaires et souhaits qu'ont évoquées certaines répondantes du Centre Dollard-Cormier en fin d'entrevue.

Gilles exprime avoir remarqué des efforts venant des directions des deux établissements (CJM et CDC) pour améliorer le respect de la confidentialité et rapporte une amélioration dans les dernières années.

il y a une grosse amélioration en tout cas, en général oui beaucoup, sauf les erreurs de parcours [...] mais en général je pense que c'est très bien, de plus en plus conscientisé, et les ressources humaines de chaque Centre, que ce soit nous autres à Dollard-Cormier ou les Centres jeunesse, j pense qu'ils sont de plus en plus conscientisés, c'est dit, c'est rappelé dans les équipes, c'est appliqué plus (Gilles).

Catherine dit qu'elle souhaiterait une plus grande collaboration entre les partenaires et ce, au bénéfice de la clientèle.

je souhaiterais que plus de gens travaillent justement en partenariat parce que j'crois vraiment que de mieux connaître l'autre et son travail favorise des échanges plus harmonieux pis que c'est au bénéfice de la clientèle. Peu importe le partenaire tsé que ce soit les Centres jeunesse, que ce soit les agents de probation, que ce soit les médecins euh, on a autant des médecins qui veulent collaborer qui souhaitent qu'il y ait un échange d'informations pour

arrimer le traitement pis que ça favorise le mieux possible le rétablissement du client. [...] peu importe le partenaire, je trouve que c'est dans le meilleur intérêt du client, dans l'fond pourvu qu'on s'assure que l'information qui est échangée soit vraiment utile et nécessaire pis dans l'intérêt du client [...] au bénéfice du groupe-client [...] (Catherine).

Selon Josée, la LPJ devrait être utilisée davantage comme un cadre de travail qu'un outil permettant d'aller chercher beaucoup d'informations. Le côté intrusif de la loi devrait selon elle être utilisé en mesure d'exception comme le veut la LPJ. Elle expose une situation où l'intervenant du CJM imposait son pouvoir d'aller chercher de l'information auprès de parents. Josée pense qu'il faut travailler avec une approche de relation thérapeutique plutôt qu'avec une approche d'autorité: « [...] Il y a toute l'approche qui pour moi doit être prioritaire sur la loi ».

Encore là, ça dépend beaucoup de comment ils vont nuancer, la loi de la protection de la jeunesse, c'est une loi d'exception c'est pas la même chose, t'es sensé faire en sorte de sortir de la vie des familles, des enfants en ayant fait ta job mais c'est une loi d'exception, ça donne un cadre de travail qui lui permet d'aller chercher beaucoup d'informations, d'être intrusif, d'évaluer, mais si tu veux faire en sorte d'avoir la participation de la famille, moi je pense qu'il faut que la loi soit un outil beaucoup plus enrobé que coupant. Han faut que ce soit un couteau à beurre et non pas un couteau à steak et des fois c'est euh, je me souviens d'un intervenant qui, j'avais entendu au téléphone, demandait aux parents l'autorisation d'aller fouiller dans un dossier pis là le parent hésitait pis tu sentais que le parent devait avoir des peurs et l'intervenant de dire:

« ben écoute, moi je te le demande mais si tu veux pas, moi je vais aller devant le Juge » et ça comme ça, c'est devenir une policière là, ça c'est le couteau à steak ben ben ben aiguisé presque le couteau du chef [rires]...dangereux! Facque des fois, tsé pour moi la loi de cette façon coupante doit aussi être traitée en mesure d'exception. La loi peut te servir comme un couteau à beurre, j'ai le droit de rentrer, je me soucie de vos enfants, je viens juste vérifier, dites-moi votre perception, pis euh d'y aller en essayant dès le départ d'aller chercher la collaboration et là aussi j pense que

ça dépend de l'expérience qui va faire que ça va être un ou l'autre et comment ça va être utilisé mais faut faire attention avec comment on rentre, on le voit avec les étudiants ces temps-ci qui des fois est trop grand trop petit, trop, moi je pense qu'il faut y aller avec beaucoup beaucoup de délicatesse y compris quand on travaille avec des lois (Josée).

Josée croit néanmoins que le CJM a du pouvoir sur le développement de ses intervenants: elle propose de collaborer pour mettre à niveau les outils communs du CDC et du CJM et de soutenir les intervenants « juniors » pour faciliter la création d'une alliance.

En humanisant un peu plus et je pense que c'est en grande partie aussi lié à un niveau d'expérience quand on commence on est insécure on a tendance à peut-être défoncer un peu plus de portes pour gagner de la sécurité pis se sentir « backé » mur-à-mur [...] Oui, la connaissance du rôle des parents, la connaissance du rôle de la famille, c'est sûr que les intervenants peuvent pas tous avoir de l'expérience, faut commencer quelque part mais les centres ont des intervenants d'expérience donc comment faire en sorte que les seniors collaborent avec les juniors pour la développer cette expérience, ce doigté, cette alliance [...] (Josée).

CHAPITRE VI

ANALYSE ET DISCUSSION

6.1 Introduction

Le présent chapitre consiste à analyser les résultats présentés dans les deux chapitres précédents. Dans un premier temps, nous discuterons des similitudes et des divergences de points de vue entre les répondantes du Centre jeunesse de Montréal (CJM) et celles du Centre Dollard-Cormier (CDC) à la lumière de notre cadre théorique. De ce fait, l'ensemble des résultats nous permettra d'apprécier différentes perceptions qu'ont les intervenantes à l'égard de la confidentialité et de son effet sur leur vie professionnelle, de la divulgation de renseignements confidentiels et du pouvoir des intervenantes sociales. Dans un second temps, nous analyserons les différentes stratégies et les moyens de divulgation de renseignements confidentiels rapportés par les répondantes en regard des théories et concepts présentés au chapitre II.

Notre analyse des résultats est aussi l'occasion de discuter des enjeux éthiques que chaque groupe de répondantes nous a soulevés quant à leur processus de prise de décision dans un contexte de divulgation de renseignements confidentiels. Bien que cet aspect ne fasse pas partie de nos objectifs, nous soulignons comment une analyse de l'éthique et du pouvoir permet de dégager une certaine compréhension des points de vue des intervenantes rencontrées et des enjeux rapportés. Les deux dernières sections de ce chapitre exposent cette discussion.

6.2 Similitudes entre le CJM et le CDC

Cette première partie d'analyse soulève les similitudes entre les résultats obtenus auprès des intervenantes du Centre jeunesse et celles du Centre Dollard-Cormier.

6.2.1 Protection des renseignements

Une première similitude entre les intervenantes des deux milieux de pratique concerne le fait de protéger les renseignements confidentiels des personnes desservies par les établissements. Le fardeau de décider de ce qu'elles vont divulguer ou pas dans l'échange de renseignements personnels est leur responsabilité professionnelle et ce qu'elles ont dit à ce sujet rappelle les écrits cités au chapitre théorique. Par exemple, lorsque des intervenantes du centre jeunesse disent vouloir éviter l'étiquetage des personnes desservies protégeant leur dignité dans une visée de mieux-être, elles font écho à ce que Bourgeault évoque comme moyen de dépasser le droit commun et sa visée de contrôle social (Bourgeault, 2004).

Pensons à cette répondante qui choisit délibérément de garder confidentiel le motif de compromission allégué au signalement et ce, malgré ce qu'exige la LPJ.²⁶ Dans son équipe de travail, les faits entourant les accusations sont importants et lourds de conséquences. Pour elle, garder le motif confidentiel est une sorte de décision éthique qui relève du « moindre mal » (Malherbe, 2007) et son attitude pourrait être qualifiée de « hors-la-loi » (Bourgeault, 2004 ; Althusser, 1995) puisqu'elle va à

²⁶ Le document « Communiquer pour protéger les enfants » (2009) autorise l'intervenant du Centre jeunesse qui travaille soit à l'étape rétention et traitement du signalement (RTS) ou à l'évaluation à « informer l'intervenant de l'autre établissement du motif de compromission allégué au signalement [...] » et de « donner seulement les renseignements nécessaires et pertinents du signalement qui justifient sa demande de renseignements confidentiels. » (2009, p.15).

l'encontre de ce qui est stipulé par la loi. Cette attitude peut selon Bourgeault (2004) contribuer à marginaliser l'intervenante.

Par ailleurs, deux répondantes du CJM disent vivre un malaise lorsqu'elles enquêtent auprès de partenaires parce qu'elles ne peuvent dévoiler les renseignements que ceux-ci voudraient parfois savoir au sujet du parent ou de l'enfant signalé. Elles ont l'impression d'une relation inégale entre elles et l'intervenante partenaire, ce qui nous semble être le cas d'un point de vue structuraliste (Althusser, 1995). Parce que l'intervenante enquêtée doit, selon la loi, répondre à la demande d'information du DPJ, ce rapport de pouvoir la confine dans un rôle davantage d'exécutante que de réciprocité (Malherbe, 2007). Ainsi, ce type de relation de partenariat que vivent ces deux intervenantes s'apparente au modèle autoritaire (Althusser, 1995) plus qu'à celui du troc (Mendes, 2000).

Puis, du côté des intervenantes du CDC, protéger les renseignements confidentiels des personnes desservies par l'établissement est aussi important. À ce titre, il est notable de souligner que malgré l'article 35.4 de la LPJ, toutes les répondantes du CDC ont dit avoir refusé de divulguer sur le champ de l'information au DPJ du CJM au nom de la confidentialité. Elles nous ont d'ailleurs toutes rapporté des situations où l'intervenante du DPJ s'était prévalu de son mandat d'autorité pour obtenir des renseignements confidentiels en vertu de cet article de loi. Confrontées à cette demande « juridique », elles ont voulu à leur tour, un moment de réflexion pour prendre la meilleure décision et ce, dans l'intérêt de leur clientèle. Lorsqu'elles reçoivent l'appel de l'intervenant du CJM, elles vont négocier une période de temps avec celui-ci pour aller chercher ce consentement auprès de leur clientèle avant de divulguer de l'information. Ainsi, aucune répondante du CDC ne nous a dit divulguer des renseignements concernant une personne en suivi sans son consentement, sauf dans des situations d'urgence (menace de suicide, d'homicide ou conduite en état d'ébriété).

Notons que lors de ces situations d'urgence, trois répondantes nous ont dit avoir néanmoins préalablement informé la personne visée par la divulgation d'information. La quatrième répondante avait divulgué des informations aux policiers à l'insu du client puisqu'il avait été menaçant à son endroit. L'attitude d'annoncer l'éventuelle divulgation en est une « éthique » puisqu'elle tend à réduire l'écart entre les valeurs affichées et les valeurs véhiculées (Malherbe, 2007). Cette attitude soulève entre autre le souci des intervenantes à protéger le lien de confiance établi dans la relation thérapeutique qui permet l'efficacité du traitement, tel que nous a démontré la littérature.

L'ensemble des répondantes du Centre Dollard-Cormier et une répondante du CJM se comporte à un moment ou l'autre en « hors-la-loi » pour éviter de nuire à leur clientèle. Par exemple, une de ces personnes interviewées affirme ne pas parler des rechutes de ses clients aux intervenantes du Centre jeunesse par peur que l'enfant soit placé suite au partage de cette information, alors qu'elle juge que les parents sont aptes à s'occuper et à protéger leur enfant. Deux autres répondantes du CDC refusent de divulguer certains renseignements confidentiels malgré le consentement de la clientèle car elles savent que certaines informations qu'elles détiennent ne concernent pas le motif de signalement. Nous nous questionnons si les répondantes du CDC sont réellement « hors la loi » puisqu'elles respectent l'article 35.4 de la LPJ permettant à l'intervenant de la DPJ d'aller chercher les renseignements *pertinents* au signalement. Mais pour que soit divulgué uniquement les renseignements *pertinents*, l'intervenant du DPJ doit d'abord accepter de divulguer le motif du signalement, ce que refuse de faire une répondante du CJM.

6.2.2 Intervenir avec souplesse

Une deuxième similitude concerne l'exercice de la subjectivité, du jugement personnel et professionnel de l'intervenante sociale ainsi que l'exercice de son pouvoir. Ces habiletés d'intervention nous rappellent l'*intervenant aimé* en Centre

jeunesse (Lemay, 2006), celui qui a une pensée «souple et mobile [...] capable de danser» entre le savoir juridique et le savoir expert dans un «mouvement continu de va et vient» (2006, p.28). Son sens du jugement est élevé, il choisit intuitivement à quel savoir référer. D'abord, toutes les répondantes du Centre Dollard-Cormier ainsi qu'une répondante du Centre jeunesse de Montréal semblent correspondre à ces caractéristiques personnelles et professionnelles. Elles puisent dans leur savoir (Foucault, 1976), dans des connaissances variées (Bourgeault, 2004) telles que le savoir disciplinaire et juridique (Lemay, 2006) ainsi que le savoir expert (Lamontagne, 2003; Bourgeault, 2004). La répondante du CJM dit privilégier « l'approche médiation » et « négocier le consentement » auprès des parents avant de divulguer ou d'aller chercher de l'information les concernant. Cette stratégie lui permet d'impliquer les parents d'enfants signalés au cœur du processus d'intervention en protection de l'enfance et, du coup, de se démarquer d'une intervention autoritaire.

Est-ce que cette répondante du Centre jeunesse met en pratique le régime volontaire issu de la gouvernance contractuelle en utilisant une approche de médiation (Lemay, 2006)? Ce modèle introduit par l'État-législateur mise sur l'adhésion des familles au processus d'intervention, ce qui, selon Lemay (2006) requière le recours au savoir expert provenant d'une discipline académique (Lemay, 2006) et au savoir juridique.

Pour concilier le savoir juridique et le savoir disciplinaire dans une visée de mieux-être des enfants, des caractéristiques particulières semblent requises dont une façon souple de penser (Lemay, 2006). L'intervenante du centre jeunesse qui travaille avec un mandat d'autorité sans pour autant le faire sentir aux personnes auprès de qui elle intervient semble correspondre à cette caractéristique. Le modèle préconisé par l'établissement peut certes influencer le rapport qu'ont les intervenantes avec la clientèle mais il n'en demeure pas moins que l'intervenante elle-même (caractéristiques personnelles et professionnelles) semble faire une différence.

6.2.3 Travailler en contexte d'incertitude

Une troisième similitude entre les intervenantes des deux milieux de pratique est le contexte d'exception et d'incertitude dans lequel travaillent les intervenantes. Bourgeault (2004) décrit les contextes d'exception et d'incertitude comme des contextes où l'intervenante exercerait son propre pouvoir et où elle interviendrait au-delà de reproduire l'ordre établi.

Les intervenantes du Centre Dollard-Cormier semblent composer plus aisément avec l'incertitude et le caractère exceptionnel d'une situation puisqu'elles disent s'appuyer sur leur jugement professionnel pour prendre des décisions. Cette pratique est partagée par une répondante du CJM dans les situations où elle considère que la loi la guide mal. Son processus de prise de décision devient alors subjectif et fait appel à son jugement personnel et à sa créativité, ce que le modèle autoritaire traditionnel favorise moins (Lamontagne, 2003; Bourgeault, 2004 ; Althusser ; 1995). Pour prendre une décision qui ne dépend pas uniquement des repères normatifs, cette intervenante doit avoir confiance en son jugement personnel (Holland et Kilpatrick, 1991).

6.3 Divergences entre le CJM et le CDC

Maintenant nous allons discuter les divergences entre les résultats du Centre jeunesse et ceux du Centre Dollard-Cormier.

6.3.1 La confidentialité perçue comme une contrainte à l'intervention sociale

Une première différence entre les deux groupes d'intervenantes rencontrées concerne le fait que certaines d'entre elles perçoivent la confidentialité comme une contrainte alors que d'autres non. Selon les répondantes du Centre jeunesse, la confidentialité représente avant tout une contrainte dans leur travail même si elles reconnaissent son importance et sa pertinence. Elles nous ont toutes dit, de différentes manières, que la confidentialité représentait pour elles un élément « important », « difficile », « pointu », « pas simple », « subjectif », « pas évident à gérer », « pas simple », « délicat », « un casse-tête » dans leur travail. Une explication à cette perception partagée est probablement le fait que les intervenantes du CJM cherchent de l'information dans leur rôle au sein de la DPJ alors que la confidentialité peut devenir un obstacle au déroulement de leur enquête.

Toutes les répondantes du CJM nous ont dit que la confidentialité était pour elles une question de droit ainsi que de devoirs et de responsabilités professionnels. D'ailleurs, une des répondantes nous a résumé d'office la législation canadienne et québécoise ainsi que les lois en matière de confidentialité pour nous faire part que la confidentialité est d'abord une question de droit. Nonobstant les contraintes qu'elle perçoit, une répondante voit dans la confidentialité un apport à la relation qu'elle entretient avec les parents. Elle dit agir avec « transparence » auprès des familles et leur indique les informations dont elle a besoin pour faire son travail. Elle demande leur collaboration et dit préférer travailler avec eux qu'utiliser la loi pour obtenir lesdits renseignements. Les propos de l'ensemble des répondantes du CJM et leur perception de la confidentialité qui en découle, rappellent davantage ceux que nous avons présentés au chapitre II, à propos des structures contraignantes et répressives.

Rappelons que, selon la perspective de Althusser (1995), le Centre jeunesse et le Centre Dollard-Cormier sont des appareils idéologiques d'état. Ils reçoivent des lignes directrices émises par l'appareil répressif d'État sous forme de lois – le droit – et ces lois exercent sur ses intervenants un pouvoir et véhiculent une idéologie.

Ainsi, le Centre jeunesse a un mandat d'autorité conféré par la Loi sur la protection de la jeunesse et le Centre Dollard-Cormier est structuré par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Or, toujours suivant la perspective althussérienne, la structure des appareils idéologiques d'état est contraignante (Althusser, 1995). Dans les milieux qui nous intéressent, la structure semble contraignante parce qu'elle impose des objectifs, des façons de faire notamment quant à l'approche et aux techniques à privilégier et parce qu'elle interdit des actions comme celles de se comporter en « hors la loi ».

Par exemple, lorsqu'une intervenante du CJM nous expose qu'elle doit prendre plus de temps que la moyenne des intervenants du CJM dans ses dossiers pour réussir (davantage) à obtenir des consentements, elle répond en quelque sorte à une attente du Centre jeunesse, celle d'utiliser l'approche médiation. Nous pouvons penser qu'elle a peut-être moins de temps pour prendre autant de dossiers que la moyenne des intervenants, ce qui évoque une autre attente institutionnelle. C'est ainsi que certaines visées ou attentes structurelles peuvent être irréalistes et contraignantes.

D'autre part, selon ce que rapportent les répondantes du CJM, le contentieux semble être une référence importante dans la structure de l'établissement lorsqu'il est temps de prendre une décision quant à l'échange de renseignements confidentiels. Ce service qui règle les litiges est dirigé par des avocats, ce qui peut contraindre la réflexion et la décision de l'intervenant à l'aspect juridique uniquement. Une répondante du CDC nous a dit avoir eu recours à ce service mais dans le but de valider une décision, déjà prise, de refuser de divulguer des renseignements confidentiels. Il n'est pas surprenant, suivant cette perspective, que les intervenantes sociales du Centre jeunesse adoptent le caractère contraignant de la confidentialité comme faisant partie de leur travail, et que ce soit la définition centrale qu'elles en retiennent.

Mais comment se fait-il que les intervenantes du CDC ne s'inscrivent pas dans cette perspective considérant qu'elles travaillent également en milieu institutionnel? Est-ce que le mandat légal conféré aux intervenantes du CJM dicte en quelque sorte leur perception de la confidentialité? Est-ce que les intervenantes sociales du CJM partagent des valeurs personnelles ou professionnelles d'ordre qui s'inscrivent en cohérence avec leur mandat professionnel tel que présenté dans la problématique? Selon Lemay (2006), les intervenantes sociales du CJM sont embauchées pour leur savoir expert mais elles ont à composer avec des contraintes relevant de leur mandat d'autorité et de la loi, un savoir juridique qui doit être utilisé au bon moment. Les intervenantes du CDC n'ayant pas le mandat d'autorité des CJM à aller chercher des renseignements perçoivent davantage la contrainte dans l'obligation de divulguer des renseignements confidentiels que dans la confidentialité. D'ailleurs, elles refusent de divulguer des renseignements confidentiels lorsque la demande du Centre jeunesse ne concorde pas avec les exceptions à la confidentialité prévues par la LSSSS et ce, au nom de l'alliance thérapeutique. L'attitude qu'elles ont de résister à la contrainte nous rappelle ce que Foucault avance quant aux relations de pouvoir: «là où il y a pouvoir, il y a résistance» (1976, p. 124). Leur refus de divulguer s'inscrirait selon Foucault dans un jeu qui « transforme, renforce, inverse [...] les rapports de force. » (1976, p.122).

Par ailleurs, les intervenantes du CJM travaillent dans une structure organisationnelle qualifiée de « technobureaucratique » qui veut standardiser l'intervention sociale se basant sur un savoir expert et valorisant la structure organisationnelle (Lamontagne, 2003). Albert (2006) remarque que « dans des milieux où la culture organisationnelle favorise, voire valorise, l'engagement organisationnel », les intervenants sociaux « disposent, ou ont l'impression de disposer, d'une marge de manœuvre limitée. » (2006, p.236). Le fait de se faire dicter comment agir et de devoir intervenir dans une logique appartenant au monde juridique peut dans certains contextes donner l'impression aux intervenantes qu'elles jouent un rôle d'exécutante. Le fait d'imposer des services et d'avoir à décider de ce qui est bon pour les autres, dans une visée de contrôle social plus que de mieux-être

(Bourgeault, 2004), peut contrevenir de façon assez marquante avec le désir d'aider et les valeurs fondamentales du travail social par exemple (Albert, p.152). Nous ne pouvons pas assumer que le CDC ne fonctionne pas structurellement comme le CJM puisqu'il s'agit également d'un établissement public mais nous avons peu d'éléments nous permettant de le décrire de la même façon.

Deux répondantes du Centre jeunesse nous parlent du devoir qu'elles ont de respecter le droit à la confidentialité mais aussi des responsabilités qu'elles ont à l'égard de la protection de la vie privée et des renseignements confidentiels de leur clientèle, les incitant à réfléchir continuellement sur ce qu'elles peuvent divulguer ou pas comme information. Dans une vision plus favorable des contraintes que comporte la confidentialité, nous avons vu que l'ensemble des répondantes du CJM reconnaît qu'il y a dans la loi des repères pour guider l'intervenante sociale. Elles ne se fient pas toutes pour autant à ces repères normatifs pour prendre leurs décisions et orienter leurs actions comme la tendance que soulève la littérature (Holland et Kilpatrick, 1991 ; Congress, 1986). En effet, deux des répondantes du CJM se comportent parfois en « hors-la-loi » lorsqu'elles ont des décisions à prendre favorisant alors une décision plus éthique que juridique vis-à-vis les personnes, ce que nous discuterons ultérieurement. Les deux autres répondantes rapportent que dans un contexte d'incertitude, elles consulteront leurs supérieurs et/ou le contentieux de l'établissement pour savoir comment intervenir.

6.3.2 La confidentialité perçue comme un outil qui facilite l'intervention sociale

Une deuxième différence concerne la perception qu'ont les intervenantes des deux Centres à l'étude à l'égard de la confidentialité. Pour toutes les répondantes du Centre Dollard-Cormier, la confidentialité est perçue comme un outil de travail qui a un effet positif sur les relations avec la clientèle, avec les collègues et les partenaires. Ce point de vue favorable détonne avec la perception des répondantes du Centre jeunesse de Montréal voulant que la confidentialité représente une

contrainte. Les répondantes du CDC disent se servir de la confidentialité d'abord pour créer un lien de confiance avec leurs clients et ainsi favoriser les confidences. Selon elles, la confidentialité permet de créer un lien de confiance et permet ensuite de le protéger. La confidentialité permet également de protéger la vulnérabilité des personnes et la transmission d'information pouvant porter préjudice à la personne, ne serait-ce que par la nature de sa consultation et/ou l'illégalité de la substance consommée. Les répondantes du CDC nous ont parlé de confidentialité comme étant un savoir disciplinaire plus qu'un savoir juridique misant davantage sur le respect de la raison d'être de la loi que sur son détail. Par ailleurs, lorsqu'une situation d'urgence où un danger imminent est connue des intervenantes, elles n'hésiteront pas à faire exception à la confidentialité tel que le prévoit la LSSSS. Notons qu'une répondante du CJM mise davantage sur la création d'un lien avec les parents d'enfants signalés évitant ainsi d'utiliser la loi pour aller chercher des renseignements confidentiels les concernant, ce qui se ressemble à l'attitude des répondantes du CDC.

6.4 Les stratégies de divulgation et de non-divulgation de renseignements confidentiels

Cette partie aborde une discussion des stratégies utilisées par les intervenantes des deux établissements lors de situations de divulgation de renseignements confidentiels.

6.4.1 Alliance thérapeutique et obtention du consentement

Toutes les répondantes du CDC démontrent comment elles concilient la protection de l'enfance et la protection des renseignements confidentiels grâce à une stratégie principale: le lien de confiance. Elles énumèrent des stratégies et des moyens qu'elles disent efficaces pour établir et préserver une alliance thérapeutique auprès

de la clientèle. Par exemple, une intervenante nous a fait part d'une façon de dialoguer avec les parents toxicomanes qu'elle suit afin de susciter leur adhésion au processus de protection de l'enfance qu'impose le DPJ dans un programme où collaborent les deux établissements. Dans son analyse de la situation, la répondante distingue la consommation de drogue des parents du motif de compromission d'un enfant prévu par la LPJ et pour lequel l'enfant a été signalé au parent toxicomane d'exercer sa parentalité au mieux.

Une autre stratégie est partagée par l'ensemble des répondantes du CDC. Lorsqu'elles font face à une demande de renseignements confidentiels, elles cherchent l'obtention du consentement du client. En ce qui a trait aux demandes d'information des intervenants sociaux du DPJ pour fins d'enquête, en vertu de l'article 35.4 de la LPJ, les répondantes nous ont toutes exprimé ne pas répondre à la demande dans l'immédiat si l'échange n'est pas autorisé par le client. Trois des répondantes ont affirmé vouloir dialoguer avec le parent ou le jeune visé par un signalement qui exige l'enquête avant de divulguer quelque information. Le cas échéant, elles vont aller chercher le consentement du parent ou du jeune qu'elles suivent d'abord. Deux répondantes du CJM nous ont aussi dit qu'elles allaient d'abord chercher le consentement du parent ou de la personne visée par l'enquête avant d'aller chercher les renseignements nécessaires.

Nous pensons que l'importance accordée au lien de confiance et à l'alliance thérapeutique visée dans la relation avec le client-parent est ce qui incite les répondantes à vouloir dialoguer et négocier. Nous reviendrons plus loin sur le dialogue (Malherbe, 2007). La confidentialité peut en effet sécuriser la clientèle, l'aider à se confier et ainsi lui permettre d'établir les bases d'une relation thérapeutique d'où émergera l'identification des besoins et des vulnérabilités de la clientèle. La négociation s'avère un moyen efficace pour faire adhérer une personne à un processus quelconque, à des finalités, des moyens, etc. (Lemay, 2006 ; Mendes, 2000). Il serait ainsi possible que les parties s'entendent sur les

renseignements à divulguer en vue d'obtenir le consentement de la clientèle, comme le fait l'ensemble des intervenantes du CDC. Le dialogue et la négociation sont des stratégies utilisées par deux répondantes du CJM et par toutes les répondantes du CDC, elles favorisent la création ainsi que la protection du lien de confiance.

6.4.2 Forcer la divulgation

Le pouvoir que confère l'article 35.4 de la LPJ aux intervenantes sociales du CJM qui œuvrent à l'étape de la rétention et du traitement des signalements RTS et de l'évaluation leur permet d'aller chercher des renseignements confidentiels concernant une personne sans avoir à obtenir son consentement. Deux répondantes du CJM nous disent privilégier l'utilisation du pouvoir de l'article 35.4 de la LPJ pour aller chercher de l'information chez leur partenaire pour les fins de leur enquête. Une d'entre elle dit parfois se heurter à des partenaires réfractaires à l'idée de divulguer des renseignements confidentiels sans consentement. Malgré que cette répondante présente le droit à l'information que lui confère la loi, elle dit que certains partenaires refusent de divulguer de l'information. Ceci n'est pas surprenant considérant les refus de divulguer évoqués par l'ensemble des répondantes du CDC. L'autre répondante s'évite quant à elle un refus en allant chercher des renseignements confidentiels dans le dossier de la personne qu'elle enquête par le biais des archives de l'établissement. Elle s'épargne de surcroît la procédure que nécessite l'obtention du consentement. De cette façon, la répondante est dans une démarche davantage juridique que clinique, n'ayant pas à négocier avec la clientèle ni avec les intervenants-partenaires.

6.5 Les enjeux éthiques et la prise de décision

Les intervenantes rencontrées passent-elles par un processus éthique lorsqu'elles ont à décider de partager ou de ne pas partager certaines informations, et pour

déterminer ce qu'elles choisissent de divulguer? Nous avons appris de la littérature sur l'éthique que les actions sont guidées par l'intervenante elle-même, soit par ses convictions personnelles (Malherbe, 2007) et par ses valeurs inhérentes (Lamoureux, 2003 ; Legault, 1999 ; Gosselin, 1991). Ainsi, parce que les résultats nous ont permis d'identifier plusieurs éléments qui peuvent influencer les intervenantes dans leur processus de prise de décision quant à la divulgation de renseignements confidentiels, nous pensons que celles-ci auraient avantage à les identifier et les connaître. Étant consciente de ce qui peut les influencer, les intervenantes pourraient possiblement prendre des décisions plus éclairées (Malherbe, 2007).

Cette partie de notre analyse discute d'abord des dimensions éthiques du processus décisionnel telles que perçues par les répondantes à la recherche et dans lesquelles se déclinent des éléments appartenant à la dimension institutionnelle, professionnelle et personnelle. Ensuite nous analyserons les enjeux éthiques que sous-tend la décision des intervenantes sous l'angle de l'incertitude. Enfin, nous analysons les stratégies de divulgation de renseignements confidentiels ou de non divulgation avec les concepts que sont la communication et le dialogue.

6.5.1 Dimensions éthiques de la prise de décision

Quand la prise de décision implique des conséquences sur soi, sur autrui ou sur son environnement, les intervenants sociaux font face à un dilemme éthique (Legault, 1999). Le processus de prise de décision « éthique » réfère nécessairement à des valeurs (Gosselin, 1991) qui sont en conflit (Legault, 1999). La prise de décision des intervenantes, selon ce que nos résultats montrent, se décline sur trois dimensions: institutionnelle, professionnelle et personnelle. La dimension institutionnelle renvoie à la loi et aux normes de pratique relevant du mandat et de la mission des établissements où travaillent les intervenantes. Ainsi, lorsque deux répondantes du CJM nous disent se référer uniquement à des repères normatifs tels que la loi, le

contentieux et les supérieurs pour prendre leur décision, elles démontrent une tendance à se ranger derrière l'ordre établi (loi, règles, politiques). Ce type de décision peut soulever l'importance qu'elles attribuent au respect de l'ordre établi, peut signifier leur accord face à la loi mais peut aussi révéler un manque de confiance en leur propre jugement. D'autre part, les répondantes du CDC considèrent aussi des repères normatifs dont certaines exceptions prévues à la confidentialité (LSSSS) dans leur prise de décision, mais à la différence des deux répondantes du CJM, toutes soulèvent des éléments de la dimension professionnelle aussi.

Foucault dirait que les intervenantes sont prises dans des relations de pouvoir parce qu'il n'y a « pas de pouvoir qui s'exerce sans une série de visée et d'objectifs » (1976, p.124-125) et que ces « ces rapports de force », comme ceux qui s'exercent entre les intervenantes, leur supérieur et le contentieux, trouvent des appuis « les uns dans les autres » de manière à former « chaîne ou système » (1976, p.122). Les propos de l'ensemble des répondantes du CJM nous porte à croire qu'elles ne sont peut-être pas nécessairement prises dans des relations de pouvoir lorsqu'elles cherchent de l'information, l'article 35.4 de la LPJ étant un outil pour agir d'autorité en temps opportun. Les répondantes, tant du CJM que du CDC, semblent prises dans des relations de pouvoir lorsqu'elles se font demander des renseignements confidentiels concernant leur clientèle. Ainsi, dans le dialogue entre les partenaires lequel est constitué d'une demande d'information et d'un refus de divulgation, nous identifions un lieu où se joue le pouvoir-savoir que Foucault (1976) décrit comme « une sorte d'allées et venues incessantes des formes d'assujettissement et des schémas de connaissance » (1976, p.130) entre les sujets.

Nos résultats montrent aussi que la prise de décision des intervenantes renvoie également à une dimension professionnelle. Les répondantes du CDC rapportent notamment des éléments thérapeutiques comme l'alliance, la vulnérabilité de la clientèle, la nature de la consultation, le consentement de la clientèle, la dangerosité

d'une situation et la sécurité d'une personne comme éléments pouvant les influencer à divulguer ou pas des renseignements confidentiels. Un autre exemple concerne leur formation professionnelle, deux répondantes du CDC nous rapportaient qu'en tant que criminologues, elles rédigent des rapports plus détaillés que le font certaines personnes provenant d'une autre discipline. Un répondant affirmait que la confidentialité semble davantage respectée par les travailleurs sociaux et les psychologues. Les disciplines sont pour Foucault (1976) des pourvoyeurs de vérités quant à la méthode, aux techniques et aux instruments que devraient se servir les intervenants sociaux auprès de leur clientèle, ce qui est restrictif et contraignant (Foucault, 1971, p.38). Il prétend que toutes les disciplines dont la criminologie, la psychologie et le travail social sont faites d'erreurs comme de vérités et que celles-ci ont des fonctions positives et créatrices de «discours» dans la mesure où elles sont considérées comme étant restrictives et contraignantes. Ainsi, pour ne pas être prises dans le carcan de leurs disciplines, les intervenantes auraient avantage à être conscientes que leur savoir disciplinaire n'est qu'une interprétation parmi tant d'autres et qu'aucune discipline peut démêler le vrai du faux. L'ouverture aux connaissances variées (Bourgeault, 2004) est peut-être une façon pour l'intervenante de demeurer souple (Lemay, 2006).

Puis, une dimension personnelle semble aussi influencer ce que décideront les intervenantes, soit par leurs valeurs personnelles et leurs expériences. À cet effet, la théorie de Foucault concernant le discours (1976, p.23) nous permet d'apprécier les différences individuelles selon lesquelles une personne accorde plus ou moins d'importance au contenu du message et au messager du discours selon qui elle est et à quelle époque elle est née. Par exemple, deux répondantes du CJM mentionnent certaines caractéristiques individuelles de l'intervenante pouvant influencer la décision professionnelle à divulguer ou pas de l'information confidentielle. Une répondante du CJM nous dit être transparente auprès de la clientèle desservie et nomme faire l'exercice de se mettre à la place de l'autre avant de poser une action à son endroit. Cette philosophie d'intervention semble propre à elle-même et en cohérence avec ses valeurs personnelles. Ainsi, pour cette

intervenante, « les discours dits et écrits » comme les « lois » et les « textes juridiques » n'ont peut-être pas autant d'importance que pour l'intervenante qui agit d'autorité. Pourtant, celle qui agit d'autorité dans sa recherche d'information et qui contourne l'obtention du consentement se soucie de protéger les renseignements personnels de sa clientèle, en l'occurrence l'enfant signalé. Qu'est-ce qui explique cette forme d'insensibilité face au respect de la confidentialité des renseignements de l'autre? Cette attitude de l'intervenante semble se déresponsabiliser d'une tâche qui, selon elle, ne lui appartient pas et qui se justifie d'une part par l'article 35.4 de la LPJ (qui règle le dilemme juridique) et d'autre part, par la dimension professionnelle à l'effet que « c'est lui qui a la responsabilité de ne pas me répondre s'il n'a pas à me répondre ». Le fait que les répondantes du CJM rapportent être influencées par leurs inquiétudes face à une situation de compromission serait un autre exemple correspondant à la dimension personnelle.

Conscientes des différents éléments qui influencent leur prise de décision, toutes les répondantes (CJM et CDC) rapportent que la divulgation de renseignements confidentiels impose une réflexion. En pratique, la réflexion est nécessaire à toute prise de décision et cette condition semble corroborer avec une caractéristique soulevée par Lemay (2006) à l'effet que « c'est l'examen de la façon avec laquelle les intervenants se mettent à penser, dans le cadre de leurs petites prises de décision quotidiennes » qui a le mieux permis d'expliquer ce qui différencie « l'intervenant aimé de celui qui est viscéralement détesté. » Mais les intervenantes ont-elles le temps de réfléchir aux enjeux que sous-tendent leurs décisions? Deux des répondantes du CJM nous ont fait part de leurs questionnements quant à la finalité de leurs interventions sociales. Elles se demandent: à qui et à quoi elles vont servir (Bourgeault, 2003) et quelles sont les conséquences que peuvent avoir leurs décisions sur les personnes (intervenante sociale, parents, enfants et proches) et sur leur environnement (Berteau, 1992).

6.5.2 L'incertitude

Un deuxième angle d'analyse des enjeux éthiques qui nous intéresse ici est celui de l'incertitude. Des auteurs cités au chapitre deux ont réfléchi sur les contextes d'incertitude que peuvent rencontrer les intervenants sociaux. Nous allons établir des liens entre leurs idées et nos données de recherche. Bourgeault (2004) et Malherbe (2007) proposent aux intervenants sociaux de connaître quelles sont les certitudes à la base de leurs valeurs pour ensuite être à même de les identifier. Selon Malherbe (2007), si le secret [l'information confiée] cache des choses, il peut semer le doute chez autrui et le doute est synonyme d'incertitude. Qu'est-ce que les intervenantes sociales du CJM cherchent à savoir lorsqu'elles vont chercher de l'information et au nom de quel objectif le font-elles? Trouver l'équilibre entre la volonté de savoir et la volonté de cacher (Pierron, 2003) n'est pas une tâche évidente. Imaginons, par exemple, lorsque le rôle d'une intervenante est principalement de protéger un enfant et qu'une situation l'inquiète, elle cherche à obtenir l'information qui va la rassurer quant à la situation de l'enfant en question et parfois, cette information peut aller au-delà de ce qui est pertinent au motif de signalement. L'intervenante se retrouve alors coincée entre la volonté de savoir en vue de protéger l'enfance et la volonté de garder caché afin de respecter la confidentialité. Selon Bourgeault, cette position relèverait que « L'ambiguïté est le lieu en quelque sorte naturel de l'éthique. Quand tout est simple et clair, le bon sens suffit... ou le droit. » (2004, p.104). Mais qu'advient-il quand la prise de décision d'une intervenante se fait à partir d'une situation nébuleuse?

L'incertitude que peuvent soulever certaines situations de compromission chez les intervenantes ébranle et peut devenir une angoisse donnant l'impression d'être sur la « mauvaise voie » ou d'avoir la « mauvaise réponse »²⁷. Dans un tel contexte, il

²⁷ Malherbe soutient que l'incertitude est inconfortable au point où il nous arrive de préférer de fausses certitudes à la vérité. Il affirme que nous aspirons à ne pas connaître le doute ni l'erreur alors que nous « souffrons d'insurmontables incertitudes. » Il identifie trois « principaux pourvoyeurs de (fausses?) certitudes » dans notre vie quotidienne soit: « les sciences, les systèmes religieux et les convictions

peut être tentant d'aller chercher plus d'information en vue d'avoir un portrait plus précis de la situation familiale de l'enfant signalé par exemple.

Une répondante du CJM nous a dit recevoir parfois plus de renseignements que ce que l'article 35.4 de la LPJ autorise à divulguer. Nathalie admet accueillir favorablement l'information supplémentaire pour les fins d'enquête, mais s'assure de les garder confidentiels. N'étant pas en relation avec la personne sur qui elle enquête, Nathalie obtient des renseignements personnels sur celle-ci sans nécessairement avoir accès au contexte dans lequel ils s'insèrent. Selon Bourgeault (2004), l'entourage de l'enfant signalé qui fait l'objet d'une telle enquête vit probablement des problématiques ou situations singulières. Mais si ce surplus de renseignements lui permettait d'identifier une autre problématique que celle pour laquelle elle enquête, qu'en ferait-elle? Créerait-elle une nouvelle problématique comme le soutient la théorie de Bourgeault (2004)? En effet, selon Bourgeault (2004), la politique du Québec en matière de santé et de bien-être social oriente les interventions sociales sur des thématiques telles que: « les abus, la négligence et la violence à l'endroit des enfants; [...] l'alcoolisme et l'usage abusif de psychotropes; la santé mentale; le suicide; [...] » (2004, p. 96-97). En tant qu'intervenante sociale d'un milieu institutionnel régi par la LPJ, Nathalie pourrait être influencée par l'idéologie étatique (Althusser, 1995) selon laquelle: «Ces thématiques renvoient à des problèmes sociaux jugés importants tenant eux-mêmes à des déviations qu'on souhaiterait, si on ne peut les éviter, corriger ou tout simplement pallier» (Bourgeault, 2004, p.96-97). D'autres intervenantes interrogées nous ont dit que de recevoir trop d'informations pouvait les mettre dans l'embarras, ce qui nous laisse croire que Nathalie pourrait peut-être éventuellement être embarrassée par le fait de posséder certaines informations. Le fait de ne pas savoir quoi faire de certaines informations peut plonger l'intervenante dans une incertitude comme le soulevait le répondant du Centre Dollard-Cormier. Celui-ci voyait l'opportunité de garder l'information pour lui malgré le doute que peut évoquer une information

personnelles » (2007, p. 393). Nous pourrions ajouter à cette liste les appareils idéologiques de l'État (AIE) d'Althusser (1995, p.282).

contradictoire à ce qu'il connaît de la situation de son client. Cette décision de l'intervenant pourrait alors le contraindre à accepter l'incertitude et peut-être l'angoisse que suscite la connaissance de certains faits divulgués par l'intervenante du DPJ mais non confiées par la clientèle. Dans un tel contexte, il disait parfois aborder l'information transmise par l'intervenante du DPJ avec la clientèle afin de mieux saisir les enjeux qu'elle sous-tend. Comme d'autres répondantes à la recherche (tant du CDC que du CJM), le répondant ne se sert pas de l'information qui lui est transmise à l'insu du client. L'information qu'une intervenante décide de divulguer (avec ou sans consentement) peut certes susciter des questionnements, soulever des doutes et créer de l'incertitude chez l'intervenante-partenaire qui reçoit l'information.

Par ailleurs, l'intervenante sociale du CJM qui enquête sur une situation de signalement doit pour sa part choisir le type d'information qu'elle va aller chercher chez le partenaire. Elle a le devoir de respecter son mandat légal voulant qu'elle cueille des renseignements pertinents au signalement et la responsabilité de protéger la confidentialité des renseignements personnels. Elle doit réfléchir en prospective (Lemay, 2006) à ce qui est pertinent de savoir et ce, sachant que les informations recueillies risquent de créer de l'incertitude chez elle comme le sous-tend Malherbe (2007). Est-ce que l'information est pertinente à savoir? Et si l'information était de trop? Jusqu'où la volonté de savoir doit aller pour ne pas empiéter sur la liberté des personnes et leur droit à la vie privée?

Malherbe écrit que «certaines dispositions juridiques dispensent les gens de réfléchir, ça ne devrait pas être la loi qui dicte aux professionnels ce qu'ils peuvent faire mais leur gros bon sens» (2002, p.52-53). Selon lui, la vie est incertaine et nous devrions apprendre à composer avec les incertitudes qu'elle comporte. Il invite d'abord à surmonter l'angoisse de l'incertitude:

Nous ne savons pas d'où nous venons, ni ce que nous faisons sur terre, ni où nous allons après cette vie, ni même s'il y a un avant et s'il y aura un après. Nous nous inquiétons toujours d'être aimés et notre soif de certitude n'est pas étanchée par personne. Bref, que ce soit au plan intellectuel, au plan de la santé, au plan pratique, ou au plan métaphysique, nous sommes toujours susceptibles d'être étreints par l'angoisse de l'incertitude. » (2010, p. 392).

Malherbe décrit le rôle de l'éthique comme étant, entre autre, « la recherche d'un juste rapport à l'incertitude » (2007, p.392). Mais pour que l'intervenante sociale puisse établir ce juste rapport à l'incertitude, elle doit d'abord prendre conscience de sa quête utopique de certitude qui sous-tend « ne jamais nous tromper ni n'être jamais trompés » faisant ainsi fi de l'incertitude humaine qui est « liée à la possibilité de l'erreur et du mensonge. » (2007, p.392). Le CMJ et le CDC ainsi que les lois qui chapeautent leurs actions sont des « institutions distinctes et spécialisées » tel qu'entendait Althusser (1995, p.282). Il n'est pas insensé de penser qu'elles sont susceptibles d'être perçues comme des pourvoyeurs de certitudes. En effet, ces établissements se sont dotés d'une expertise émanant de la science quant aux problématiques traitées ainsi qu'une philosophie d'intervention appuyée sur des valeurs professionnelles. Malherbe affirme que « [...] les sciences et les religions se rejoignent dans les idéologies de la certitude. La mode a changé mais nous sommes toujours en quête de certitudes pour assurer notre salut. » (2007, p.16). D'ailleurs, en ce sens, Bourgeault critique les positivistes de vouloir expliquer le réel alors que la réalité est constituée de singularités et de particularités imprévisibles et non pas d'universalités et de généralités comme le prétendent les tenants des théories scientifiques.

Les visées parfois « irréalistes » de l'intervention sociale (Malherbe, 2007 ; Bourgeault, 2004) comme celle d'éliminer une problématique telle que la toxicomanie sont à considérer dans la prise de décision des intervenantes. C'est d'ailleurs probablement dans une visée plus réaliste que les institutions (CJM et CDC) privilégient une approche de « réduction des risques » et une approche de « réduction des méfaits ». Cependant, plutôt que de tenter la « réduction des

incertitudes (et donc éventuellement de certaines angoisses)» Malherbe (2007) propose que les intervenantes apprivoisent l'incertitude par des jeux de langage et le dialogue avec l'univers des autres intervenantes. Selon lui, il importe pour l'intervenante sociale de reconnaître ses convictions, de participer à des discussions critiques ou de s'interroger en toute conscience sur la volonté de tout maîtriser (2007, p.395).

6.5.3 La communication et le dialogue

Malherbe (2007) est d'avis que si les intervenants sociaux avaient besoin d'une aide, elle serait davantage axée sur la réflexion entourant le dialogue avec les sujets concernés par la problématique. Cette avenue est possible dans la mesure où la structure organisationnelle permet ce type de communication. Lamontagne (2003) disait que l'approche «technobureaucratique » au Centre jeunesse de Montréal consiste à « standardiser l'intervention sociale afin d'éviter la rencontre avec un sujet et les tensions qu'elle génère lorsque les négociations s'avèrent difficiles.» (2003, p.108). Le sujet tel que l'entend Lamontagne est le parent, parce que c'est avec lui que l'intervenant du CJM devrait négocier et communiquer dans l'intérêt de l'enfant.

Dans cet ordre d'idées, les auteurs Bourgeault (2004) et Malherbe (2007) proposent d'inclure le parent au centre du processus d'intervention. Le dialogue étant ce qui permet la rencontre avec le sujet selon Malherbe (2007), l'auteur identifie certaines conditions nécessaires au dialogue que nous n'avons pas développées mais qui renvoient à des concepts éthiques²⁸. Brièvement, le respect de l'autre et de son autonomie est selon lui un principe qui permet d'établir une relation de confiance dans laquelle le client pourra se confier à l'intervenante.

Malherbe affirme que « les certitudes les moins discutées sont les certitudes partagées » par un groupe quelconque, ce qui évoque le « caractère communautaire

de la certitude. » (2007, p.394). Selon lui, une certitude est partagée par des personnes qui habitent la même culture et le même langage. Il réfère ici au concept de « jeu de langage » en s'appuyant sur la théorie de Wittgenstein (Wittgenstein, 1953 cité dans Malherbe, 2007) qui dit que chacun a « des raisons justes » d'affirmer qu'il sait quelque chose lorsqu'il entre en contact avec la culture ou le langage d'une autre personne. Ce concept serait intéressant à développer ultérieurement car il semble s'inscrire dans la quête de vérité que nous avons évoqué plus tôt dans ce mémoire.

Dans un souci de partager les convictions de leur expertise deux répondantes du CDC nous ont dit expliquer leur mandat et l'approche de réduction des méfaits privilégiée par l'établissement pour faire comprendre à l'intervenante du CJM la visée de l'intervention en toxicomanie. Cette stratégie a pour effet de clarifier entre autre la conviction soutenue par le CDC à l'effet que l'abstinence n'est pas une finalité en soit mais plutôt un moyen permettant le mieux-être des populations desservies. Cette communication des convictions de chacun favorisent une meilleure compréhension de ce qui est attendu des intervenantes, selon leur expertise et leur milieu de travail. Cette stratégie de dialogue et de clarification donne des repères communs pour l'intervention sociale et semble aider au travail de collaboration entre les établissements.

Est-ce que la communication entre les établissements implique des jeux de langage comme l'entend Malherbe? Si oui, peuvent-ils varier d'un établissement à l'autre de sorte que les intervenantes sociales du DPJ peuvent avoir des certitudes qui ne sont pas partagées par les intervenantes sociales du Centre Dollard-Cormier et vice versa. Ces certitudes pourraient être liées à des savoirs experts ou des savoirs disciplinaires distincts. Puisque nous n'avons pas exploré la formation professionnelle des répondantes à l'étude, nous élaborons uniquement sur les savoirs experts.

Concernant le savoir expert en réadaptation des toxicomanies, une répondante du CDC nous a expliqué que des parents toxicomanes vont parfois continuer de consommer des substances psychoactives dans le cadre d'une intervention portant sur la réduction des méfaits associés à la consommation de substances psychoactives. Ainsi, dans un souci de protection de l'enfance, l'intervention visera à accompagner les parents dans l'arrêt de leur consommation ou dans l'organisation d'une consommation qui n'aurait pas d'incidence sur la sécurité et le développement de leur enfant. La confidentialité peut représenter un levier d'intervention important en réadaptation des toxicomanies parce qu'elle permet de créer et ensuite, de protéger une alliance thérapeutique nécessaire à l'efficacité du traitement. Inversement, l'échange d'information confidentielle peut permettre l'atteinte d'un objectif de protection de l'enfance, mais peut mettre en péril le lien de confiance.

Concernant le savoir expert du CJM celui-ci tend davantage à s'apparenter à un savoir juridique. Les répondantes nous ont fait part de la clarté des lignes directrices de la LPJ qui les guide et de ses zones grises qui laissent les intervenantes parfois dans le doute. Par ailleurs, nous avons compris que parfois, l'intervenante peut décider de ne pas divulguer le motif de compromission du signalement au partenaire parce que celui-ci peut porter préjudice à la personne.

6.6 Sortir du modèle traditionnel dit autoritaire

Cette section analyse et discute du modèle autoritaire et des structures organisationnelles contraignantes tels que présentés par des auteurs et en lien avec les établissements à l'étude. Malgré l'aspect structuraliste de ces pouvoirs hiérarchiques, des auteurs nous permettent d'analyser le pouvoir autrement. En effet, les intervenantes interrogées ont développé des stratégies lors de situations de divulgation pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de leur clientèle malgré ce que propose le savoir juridique (article 35.4 de la LPJ). Elles vont

dialoguer et négocier avec les personnes concernées par l'intervention afin de susciter leur adhésion sortant de l'ordre établi par le modèle autoritaire.

Le modèle autoritaire ancien (Althusser, 1995; Lemay, 2006) dans lequel la superstructure (le tribunal et parfois l'intervenante) est celle des dominants et l'infrastructure (la clientèle et parfois l'intervenante), celles des dominés, détermine une lecture du pouvoir. Des rapports de force s'exercent entre l'intervenante et le tribunal, entre l'intervenante et sa clientèle. Ces rapports de force, tout comme ceux de la lutte des classes (Althusser, 1995) reproduisent l'ordre établi (Bourgeault, 2004) dans une perspective juridique. Nous nous sommes demandé comment l'intervenante peut-elle avoir la perception de détenir du pouvoir si elle est prise dans de tels rapports de force?

Selon Malherbe (2007, p. 402-403), ce qui pourrait permettre à l'intervenante sociale de sortir du modèle traditionnel dit autoritaire et d'adopter la flexibilité que requière le « régime volontaire » qu'a mis de l'avant le législateur comme le rapporte Lemay (2006), serait de revenir aux personnes qui font l'objet ou sont la cible de l'intervention sociale. La personne sur qui la DPJ a besoin d'information en RTS ou à l'évaluation du signalement devrait ainsi faire partie du dialogue puisque la situation de compromission de l'enfant signalé la concerne. Malherbe nous amène à voir que cette personne ne devrait pas être exclue de la discussion de sorte qu'elle puisse éventuellement prendre en main sa propre destinée et pour éviter que le point de vue de l'intervenante sociale qui a le plus gros bout du bâton s'impose. Ainsi, selon lui, «dès que les exclus sont intégrés à la discussion, il émerge une sorte de rationalité qui fait apparaître l'arbitraire des rapports de force dans une lumière plus crue et restitue la décision à qui de droit. » (2007, p.402)

L'intervenante peut avoir raison ou avoir tort. Comment peut-elle d'abord prendre conscience qu'elle craint les conséquences imprévues de ses actes - comme le

soulève le paradoxe juridique voulant que la « Loi soit destinée à protéger les citoyens des abus dont ils pourraient être les victimes » et qu'il faille « éviter à tout prix d'être cité en cour. » (2010, p.425)? Et si l'intervenante prenait ses responsabilités, comme le propose Malherbe (2007) « dans l'incertitude qui marque la plupart de nos décisions » et courait le risque de devoir s'expliquer en cour par exemple?

En entrevue, une répondante du CDC nous a fait part de sa crainte d'être citée à comparaître dans le dossier d'une jeune maman toxicomane. Elle redoutait cette « conséquence » par peur d'avoir à dévoiler au tribunal des renseignements personnels que lui avait confiés la jeune. Elle appréhendait dévoiler des éléments qui aurait pu lui porter préjudice et ce, malgré ses bonnes « habiletés parentales ». Cette intervenante avait peur que le tribunal juge la jeune maman quant à des comportements questionnables qui ne mettaient pourtant pas en péril la protection de son enfant. Cette attitude met en exergue le manque de confiance de l'intervenante à l'endroit du tribunal ou face à ses habiletés à communiquer l'information pertinente au tribunal ainsi que l'importance de pouvoir ou d'avoir la perception de pouvoir la créer. Nous croyons que si l'intervenante avait eu la perception de pouvoir influencer la décision du tribunal quant à la garde de l'enfant (car elle la voyait d'un œil favorable), elle aurait probablement moins craint sa présence au tribunal. Mais comment influencer le tribunal qu'une jeune maman toxicomane devrait avoir la garde de son enfant? Sachant que certains renseignements confiés par la jeune à son intervenante, dans une relation de confiance, pourraient être divulgués sur l'ordre du tribunal, la volonté de cacher est certainement plus forte chez l'intervenante qui vise à protéger ou à défendre sa cliente. Si l'intervenante croit que la jeune maman protège son enfant malgré ses comportements à risque pour elle-même, c'est peut-être l'essentiel du message qu'elle devrait livrer au tribunal. Et si la volonté de savoir du tribunal était plus grande et exigeait une mise à nue de la jeune maman, la volonté de cacher de l'intervenante ne s'en verrait-elle pas agrandit devant cette menace qui pèse contre sa cliente? Nous n'avons pas questionné la répondante à cet effet mais son appréhension à

témoigner à la cour reposait peut-être sur l'évitement du dilemme éthique qu'un tel contexte peut susciter. Sortir du modèle autoritaire n'est certes pas simple.

6.6.1 Percevoir le pouvoir autrement

Toutes les répondantes de la recherche (CJM et CDC) perçoivent que les intervenantes sociales du CJM détiennent un pouvoir d'autorité important. Une répondante du CJM nous parle d'un pouvoir discrétionnaire, une autre, d'un pouvoir illimité. Face à cette grande marge de manœuvre, une répondante du CDC va jusqu'à recommander aux intervenantes sociales du CJM de travailler à créer des liens de confiance plutôt que de s'appuyer sur la loi. Les répondantes du CDC perçoivent toutes qu'elles ont un pouvoir d'influence et de négociation auprès de leur clientèle mais seule une répondante semble percevoir ce pouvoir à l'égard du partenaire qu'est le CJM. Elle nous fait d'ailleurs la démonstration qu'elle exerce un pouvoir-savoir (Foucault, 1976) auprès du CJM:

[...] la même chose quand je parle à un intervenant, oui de lui parler de mon rôle, de mes limites, mais de lui dire que je connais son rôle aussi, que je connais ses limites, que je connais sa gestion de risque et que oui je connais assez la loi aussi que si j'ai un doute, je vais signaler. Donc de lui montrer que le souci des enfants, je l'ai aussi, même si moi, mon client principal c'est le parent. (Josée)

Bougeault (2004) affirme que l'intervenante exerce son propre pouvoir lorsqu'il agit en « contexte d'exception » et d'incertitude, et qu'il intervient au-delà de reproduire l'ordre établi. Lorsque l'intervenante sociale prend une décision uniquement fondée sur la législation, elle est alors guidée par des certitudes et elle reproduit l'ordre établi: reproduction des rapports de pouvoir hiérarchiques entre l'État et les intervenants sociaux et entre ceux-ci et la clientèle (Althusser, 1995). Or si l'intervenante sociale remet en question la loi, les normes, les règles et la structure organisationnelle de son établissement dans son processus de décision, elle se

comporte en « hors la loi » selon Bourgeault (2004). Et c'est ainsi qu'elle exercerait son propre pouvoir. Est-ce à dire que l'exercice du pouvoir se ferait qu'en dehors de la loi? Pourtant, Foucault (1976) avance que le pouvoir n'est pas quelque chose qu'un individu ou qu'un groupe puisse acquérir, posséder, arracher, partager, perdre ou transmettre (1976, p.123). Il nous dit que « le pouvoir est partout [...] qu'il vient de partout [...] parce qu'il se produit à chaque instant [...] dans toute relation d'un point à l'autre. » (1976, p.122). Ainsi, si l'intervenante sociale se comporte en « hors la loi », c'est probablement parce qu'elle n'est pas en accord avec « l'action » de la loi et qu'elle y résiste, ce qui fait écho à la relation de pouvoir que décrit Foucault (1976, p. 120). Et c'est son savoir qui lui permet d'être en désaccord avec « l'action » de la loi, de refuser de s'y soumettre. C'est ce que Foucault appelle le « pouvoir-savoir », les véritables lieux où se joue le pouvoir qu'il décrit comme « une sorte d'allées et venues incessantes des formes d'assujettissement et des schémas de connaissance », entre les sujets, (1976, p.130).

Et si l'intervenante sociale est en accord avec la loi, elle n'est donc pas en position de soumission face à celle-ci et n'a pas à y résister en se comportant en « hors la loi ». Dans la logique de Bourgeault (2004), comment exerce-t-elle son pouvoir si elle n'a pas à se comporter en « hors la loi »?

Pour agir en « hors-la-loi », des auteurs nous ont montré que la confiance en son jugement pouvait influencer la prise de décision des intervenantes. Or, la responsabilité professionnelle de protéger l'enfance et de protéger la confidentialité apparaît parfois trop lourde pour certaines intervenantes qui de toute évidence, n'arrivent pas à concilier les deux mandats qui s'opposent parce que l'un relève davantage de l'autorité et l'autre, de la relation d'aide (Lemay, 2006).

Face aux conséquences qui pèsent sur les intervenantes « hors-la-loi », il y a la peur d'être traduite en justice. Cette peur peut certes influencer la prise de décision des intervenantes à l'égard de la divulgation des renseignements confidentiels, comme a

témoigné une répondante du CDC. Ainsi, elles peuvent se conformer aux règles par peur des conséquences judiciaires (Malherbe, 2007). Pourtant, le risque de subir des conséquences en lien avec une décision professionnelle est présent même si l'intervenante agit en conformité avec l'article 35.4 de la LPJ. La conséquence est cependant d'ordre éthique plus que d'ordre juridique. Il s'agit d'une conséquence sur la conscience que seule sanctionne la culpabilité, comme nous dit Pierron (2004).

Par ailleurs, rappelons la théorie du pouvoir de Foucault (1976). Celle-ci parle du pouvoir-savoir qui articule des éléments de connaissances qui peuvent alimenter le discours, de part et d'autre, dans une relation où le pouvoir circule entre les sujets à travers des « formes d'assujettissement » et des « schéma de connaissance » (1976, p.130). Le savoir ainsi partagé peut changer le rapport de force dans la relation entre l'intervenante et son client et entre l'intervenante d'un établissement quelconque et l'intervenante du DPJ par exemple. Mais pour ce faire, il faut modifier radicalement la façon dont on conçoit le pouvoir et sortir de sa représentation juridique et négative.

[...] Le pouvoir, ce n'est pas une institution, et ce n'est pas une structure, ce n'est pas une certaine puissance dont certains seraient dotés: c'est le nom qu'on prête à une situation stratégique complexe dans une société donnée (1976, p.123). [...] le pouvoir est partout; ce n'est pas qu'il englobe tout, c'est qu'il vient de partout [...] parce qu'il se produit à chaque instant, en tout point, ou plutôt dans toute relation d'un point à un autre. » (1976, p.122).

Cette vision du pouvoir est aidante pour analyser les positions « hors-la-loi » de nos répondantes et pour réfléchir aux effets de la résistance au pouvoir. L'idée n'est pas de croire que les intervenantes ont du pouvoir ou qu'elles n'en ont pas. Il s'agit plutôt de comprendre qu'elles sont dans des rapports de force et que, comme leurs partenaires des autres établissements et comme les structures « contraignantes » elles-mêmes « ces rapports de force » trouvent des appuis « les uns dans les autres » de manière à former « chaîne ou système » mais ils trouvent aussi des « contradictions qui les isolent les uns des autres. » (1976, p.122). Lorsque

l'intervenante sociale décide de ne pas divulguer de renseignements confidentiels sans consentement, elle le fait pour protéger la vie privée de sa clientèle dans un objectif de bien-être. Cette décision pourrait permettre aux personnes de ne pas vivre la stigmatisation et l'ostracisme associés aux problématiques créées par les experts (Bourgeault, 2004). Cette décision pourra aussi être celle du « moindre mal » (Malherbe, 2007).

6.7 Conclusion

Les quelques pistes d'analyse et de discussion que nous avons dressé ici, ont fait appel à nos ancrages théoriques (Althusser, Bourgeault, Foucault, Lamontagne, Lemay, Malherbe et Pierron). Les différents concepts nous ont aussi permis de comprendre comment se joue le pouvoir dans des structures contraignantes et dans les relations entre les personnes. D'abord, l'État véhicule une idéologie dominante par ses lois et ses structures, dont font partie les établissements publics à l'étude. Puis, les structures organisationnelles de ces milieux d'intervention contribuent au développement de savoirs « experts » provenant, d'une part, de la technobureaucratie au CJM et, d'autre part, du savoir clinique au CDC. Il en résulte que nous pouvons conclure que les intervenantes sociales sont aux prises avec des « rapports de force » importants: reproduction du rapport d'exploitation dominant-dominé lorsqu'elles dictent à des personnes une conduite à adopter, création et maintien d'une relation de confiance où l'influence et la négociation sont possibles tant auprès des personnes que des collègues de travail, partenaires externes et supérieurs dans le milieu de pratique.

Nous retenons que selon la perspective du pouvoir (structuraliste et post-structuraliste) mise de l'avant, différentes lectures des résultats sont possibles. Certaines répondantes peuvent se sentir heurtées par l'attitude autoritaire de leur partenaire évoquant la loi et le droit pour cueillir de l'information. Le « rapport de force » qui peut alors sembler appartenir à la superstructure, celle des dominants

(CJM), peut être « inversé » par la « résistance » de l'autre (CDC) à divulguer des renseignements sans consentement. Ainsi le pouvoir-savoir de l'autre « transforme » le « rapport de force » dans un aller-retour des « formes d'assujettissement et des schémas de connaissance » (Foucault, 1976, p.130) entre les sujets. Les relations de pouvoir que les intervenantes entretiennent d'une part avec l'utilisateur des services et d'autre part, avec l'institution dans laquelle elles travaillent, et l'État « pourvoyeur de certitudes » (Malherbe, 2007) jouent un rôle dans les « appareils de production » (Althusser, 1995) tels que « les familles [...] et les institutions. » (Foucault, 1976). Les entrevues nous ont permis de comprendre que la confidentialité peut avoir un effet bénéfique dans un contexte de relation d'aide mais qu'elle peut représenter une contrainte dans un contexte d'autorité. Quant à l'article 35.4 de la LPJ, il est accueilli favorablement par les répondantes du CJM qui trois sur quatre s'en servent pour faciliter leur travail d'enquête. Quant aux répondantes du CDC, elles ne contestent pas l'article 35.4 de la LPJ comme tel mais n'hésitent pas à refuser de divulguer des renseignements confidentiels sans consentement lorsqu'il n'y a pas de situation ou de contexte dangereux impliquant leur clientèle et l'enfant signalé. Pour saisir ce qui influence l'action des intervenantes sociales, leur volonté de savoir, leur volonté de cacher, leur quête de certitudes et leur volonté de tout maîtriser nous ont permis de comprendre les stratégies et moyens qu'utilisent les intervenantes sociales lorsqu'elle font face à une divulgation de renseignements confidentiels.

CHAPITRE VII

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Introduction

En guise de conclusion de notre mémoire nous procédons à une synthèse des différents contenus abordés dans ce travail de recherche. S'en suit, une série de recommandations quant à la divulgation des renseignements confidentiels que nous voulons émettre à la lumière de l'étude que nous avons réalisée.

7.1 Synthèse de la recherche

Cette recherche exploratoire se fonde sur l'expérience professionnelle de l'auteure qui s'est servi d'une situation concrète pour formuler une question de recherche. La démarche nous aura permis de mieux comprendre comment les intervenants concilient le double mandat lorsqu'ils doivent simultanément protéger l'enfance ET respecter la confidentialité des renseignements confidentiels. Nous nous sommes intéressés au point de vue d'intervenantes provenant de deux milieux de pratique du réseau de la santé et des services sociaux, soit le Centre jeunesse de Montréal qui assure la protection de la jeunesse, et le Centre Dollard-Cormier, un établissement de réadaptation pour les personnes aux prises avec des problèmes de dépendance dont la toxicomanie.

Nous avons d'abord développé une problématique de recherche en survolant l'histoire de la protection de la jeunesse au Québec et l'évolution de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). L'étude des lois en regard de la protection de la jeunesse et de la confidentialité a contribué à décrire le mandat d'autorité du Centre jeunesse de Montréal et l'application de l'article 35.4 de la LPJ qui fait exception à la confidentialité sans toutefois faire partie des exceptions prévues par la LSSSS. De plus, la littérature entourant l'alliance thérapeutique et le traitement de la toxicomanie, le secret professionnel ainsi que le pouvoir des intervenants sociaux nous ont permis de relier les nouvelles règles de la confidentialité qui existent depuis 2007 à nos ancrages en travail social.

Le potentiel dilemme éthique résultant des situations où les intervenants sociaux sont appelés à demander ou à divulguer des renseignements confidentiels sans le consentement de la personne concernée a servi de toile de fond à notre recherche. Il s'agit de l'articulation pratique du double mandat évoqué plus tôt. Nous avons ainsi effectué huit entrevues individuelles et semi-directives auprès d'intervenantes de la DPJ du Centre jeunesse de Montréal et d'intervenantes du Centre Dollard-Cormier. Nos questions ont ciblé leur perception de la confidentialité et du pouvoir de l'intervenante en milieu institutionnel. Nous avons aussi questionné ce qui peut influencer leur prise de décision dans des situations impliquant la divulgation de renseignements confidentiels.

La présentation des données d'entrevues selon les milieux de pratique a été suivie d'une analyse et d'une discussion. Les répondantes à la recherche nous ont décrit la confidentialité comme un outil qui permet d'aider mais aussi comme une contrainte dans leur travail. Elles nous ont dépeint le pouvoir de la loi comme étant un rapport de force institutionnel pouvant être atténué par le pouvoir-savoir et la relation thérapeutique. Les notions théoriques issues du structuralisme classique et du champ de l'éthique nous sont apparues pertinentes pour analyser les perceptions des intervenantes autrement que par la lunette juridique. De même, des concepts

permettant de repenser les zones d'autonomie en contexte d'autorité, de savoir expert et technobureaucratie ont été explorés. Cela nous a amené à discuter du pouvoir des intervenantes telle qu'elles le perçoivent dans l'exercice de leurs fonctions. En particulier, les concepts de disciplines, de discours, d'incertitude, de dialogue et de savoir-pouvoir ont été traités.

Nos résultats nous informent que, dans leur prise de décision, les répondantes en protection de l'enfance sont davantage influencées par des repères normatifs comme la loi, les règles, l'avis des supérieurs ou du contentieux. En revanche, les intervenantes en traitement de la toxicomanie sont davantage influencées par la nécessité d'obtenir le consentement de la personne visée par l'échange de renseignements confidentiels avant qu'elles ne les divulguent, sauf en cas d'urgence. Les intervenantes des deux milieux de pratique protègent les renseignements confidentiels de leur clientèle respective, c'est-à-dire l'enfant signalé pour le CJM et les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie pour le CDC. Les intervenantes ont également toutes des rapports avec des partenaires institutionnels et professionnels, cette collaboration constitue, selon elles, un levier important pour l'atteinte des objectifs de protection et de réadaptation. Les répondantes du CDC et une répondante du CJM se démarquent par leur investissement dans la relation thérapeutique avec leur clientèle. L'optique étant que la confidentialité aide à l'établissement d'un lien de confiance et au maintien d'une alliance thérapeutique.

Pour les intervenantes qui se rangent derrière l'ordre établi dans leur prise de décision, le contexte organisationnel pourrait être ce qui définit la posture éthique. Autrement, considérant la littérature (Albert, 2006; Gosselin, 1991), les valeurs personnelles et/ou professionnelles pourraient être ce qui définit la posture éthique dans la mesure où certaines intervenantes choisiraient d'intervenir dans des milieux institutionnels qui agissent d'autorité parce que cette façon d'intervenir correspondrait à leurs valeurs. Chez les autres intervenantes qui évoquent des

aspects thérapeutiques pour prendre leur décision, les valeurs personnelles et/ou professionnelles, telle que la transparence, pourraient être ce qui oriente la prise de décision, définissant ainsi leur posture éthique.

En somme, l'article 35.4 de la LPJ ne change pas la pratique des quatre intervenantes interrogées au Centre Dollard-Cormier car elles refusent de divulguer des renseignements confidentiels sans consentement, sauf en cas d'urgence. Pour les intervenantes interrogées au Centre jeunesse de Montréal, l'article 35.4 de la LPJ permet d'obtenir des renseignements confidentiels plus facilement, ce qui sert à trois des quatre répondantes.

Pour terminer, la problématique, notre cadre d'analyse, les résultats de la recherche ainsi que leur analyse nous ont permis de dégager les quelques recommandations qui suivent.

7.2 Recommandations quant à la divulgation de renseignements confidentiels

7.2.1 Se questionner sur le droit au respect de la vie privée

Cette recherche s'est penchée sur la confidentialité et cela a été une opportunité de se questionner sur le droit au respect de la vie privée, sur la raison d'être des règles de confidentialité et de réfléchir aux enjeux que comporte l'accès à l'information dans le cadre d'interventions sociales. Notre intérêt face au processus de prise de décision nous a permis de cerner certains enjeux éthiques auxquels les intervenants peuvent être confrontés. Pour la société, la réflexion éthique que soulève cette recherche est d'autant plus pertinente dans un contexte où la progression des technologies de communication facilite l'accès à l'information (informatisation des dossiers usagers, médias sociaux sur internet). Selon Jennifer Stoddart,

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada (2010), c'est le citoyen qui est au centre de la question du respect des renseignements personnels.

Les perceptions des intervenantes interrogées nous ont permis de saisir comment peut s'appliquer la loi et les règles en regard à la confidentialité notamment lorsqu'il est question de divulgation de renseignements confidentiels. Ainsi, malgré l'existence de recommandations sur l'application de ces règles (Ordre professionnel des travailleurs sociaux, LPJ, etc.), nous avons cru bon en réitérer quelques-unes et en postuler d'autres. Nous présenterons des suggestions qui s'adressent aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui doivent, selon l'article 35.4 de la LPJ, divulguer des renseignements confidentiels à la Direction de la protection de la jeunesse d'un Centre jeunesse. Des recommandations s'adressent particulièrement aux intervenants des Centres jeunesse, à ceux des Centres de réadaptation en dépendance ainsi qu'au personnel-cadre de ces établissements.

7.2.2 Les relations humaines demandent du temps et la création de liens de confiance

Le manque de temps entraîne inévitablement des lieux où on doit « couper les coins ronds ». Nous croyons que ce mémoire peut rappeler au personnel des établissements, tant aux cadres qu'aux intervenants sociaux que les relations humaines demandent du temps, le temps de créer des liens de confiance entre le personnel-cadre et les intervenants, entre les intervenants et la clientèle et entre les partenaires du réseau. Sauver du temps peut vouloir dire prendre des raccourcis comme celui de ne pas aller chercher le consentement des clientèles visées par une divulgation de renseignements personnels parce que la loi nous autorise à briser la confidentialité.

Notre contexte de pratique en intervention est traversé par des pressions économiques et les coupures budgétaires fusent de partout notamment dans les services sociaux. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que les gestionnaires d'établissement exigent plus de prise en charge et d'intervention à leurs intervenants. Les structures contraignantes des institutions du réseau telles que le CDC et le CJM sont prises actuellement dans une idéologie étatique selon laquelle la productivité se fait parfois au détriment d'une qualité d'intervention. En effet, les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux sont de plus en plus encadrés quant à la quantité d'interventions qu'ils font. C'est la quantité qui compte. D'ailleurs, il est intéressant de savoir que l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (Aqesss) privilégie désormais l'Approche Toyota²⁸ (Méthode Lean) dans l'organisation du travail des établissements, ce qui contribuerait à « déshumaniser les services et à augmenter le niveau de stress des intervenants » (Boudou-Laforce, 2013)²⁹.

Ainsi, voulant répondre aux exigences de leurs supérieurs, de leur établissement et voulant offrir la même qualité de services, les intervenants se retrouvent dans l'urgence. Les intervenantes sont appelées à faire de la reddition de compte se traduisant en nombre d'interventions. Pourtant, le temps d'intervention est réduit par la tâche administrative qui consiste à démontrer la productivité de l'intervenant social. Comment se sortir de ces contraintes dans un travail de relation d'aide qui consiste d'abord à tisser un lien de confiance qui peut prendre du temps?

7.2.3 Chercher le consentement de la personne

²⁸ Site internet de l'aqess consulté le 10 octobre 2013:
http://www.aqesss.qc.ca/1842/Methode_Lean_%28Approche_Toyota%29.aqesss

²⁹ Article consulté le 10 octobre 2013 sur le site internet du huffingtonpost:
http://quebec.huffingtonpost.ca/etienne-boudou-laforce/methode-lean-sante_b_3761879.html

Louise Nadeau, dans une allocution d'ouverture³⁰, invitait les gestionnaires à revoir la structure organisationnelle des Centres de réadaptation en dépendance. Elle rappelait l'importance de garder les usagers des services au centre de l'intervention (Lamontagne, 2003; Bourgeault, 2004; Malherbe, 2007), ce qui selon elle requière une souplesse dans les structures d'accueil qui contraignent actuellement la durée du traitement des personnes qui consultent pour leur problème de dépendance.

Le libellé de l'article 35.4 de la LPJ ne favorise pas la recherche du consentement des personnes visées par l'enquête du DPJ puisqu'il n'en fait pas mention. Pourtant, tel que soulevé dans notre problématique, le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels sont des enjeux importants pour les clientèles mais aussi pour le législateur qui a opéré les dernières modifications à la LPJ, les tribunaux, les établissements à l'étude, l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec ainsi que pour les intervenantes interviewées lors de cette étude. Ainsi, malgré la législation et les règles portant sur la confidentialité, nous invitons les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux à aller chercher le consentement de leur clientèle avant de divulguer des renseignements confidentiels les concernant, sauf en cas de danger imminent;

Au plan pratique, nous suggérons aux intervenants d'annoncer d'emblé à leur clientèle les situations pouvant faire exception à la confidentialité dont l'article 35.4 de la LPJ, afin d'éviter les conséquences notamment le sentiment de trahison que peut entraîner la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement.

7.2.4 Recommandations spécifiques

30 « Les cas complexes et chroniques: faut-il repenser nos services? » présentée au 3e Colloque régional du Centre de réadaptation Le Virage (le pendant Montérégien du Centre Dollard-Cormier)

7.2.3.1 Pour les l'ensemble des intervenants

À la lumière de propositions de certains auteurs sur l'éthique en intervention (Malherbe, Bourgeault, Gosselin, Albert), nous recommandons aux intervenants:

- de participer à une formation en éthique;
- de prendre connaissance de ce qui oriente leurs décisions
- de connaître leurs valeurs personnelles et professionnelles ;
- de reconnaître leur volonté de tout maîtriser;
- de participer à des discussions cliniques.

Nous encourageons les intervenants sociaux à créer un lien de confiance avec les usagers des services du réseau de la santé et des services sociaux;

Nous recommandons aux intervenants de protéger l'alliance thérapeutique;

Nous suggérons aux intervenants:

- de protéger l'enfance en ayant en tête les situations de compromissions que peuvent occasionner les problématiques vécues par la clientèle;
- de respecter la vie privée;
- de protéger les renseignements personnels;
- de protéger la vulnérabilité des personnes;

Nous proposons que la collaboration entre les intervenants sociaux des différents milieux de travail se fasse dans le respect des missions de chacun et donc, dans la compréhension de leurs convictions propres;

Nous encourageons l'établissement d'un dialogue entre les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sur les conséquences possibles de la divulgation de

renseignements confidentiels sur les usagers de leurs services. Pour établir ce dialogue, la participation d'intervenantes des deux milieux et dans la mesure du possible, de la personne concernée (par un signalement, par une divulgation de renseignements confidentiels, etc.) afin qu'elle demeure au centre du dialogue, serait souhaitable.

7.2.3.2 Pour les intervenants en Centre jeunesse

Nous suggérons aux intervenants de privilégier une approche de relation d'aide et de médiation plutôt qu'une approche autoritaire.

Nous recommandons aux intervenants œuvrant en protection de l'enfance d'utiliser la Loi sur la protection de la jeunesse davantage comme un cadre de travail qu'un outil pour cueillir de l'information, tel que le recommande une répondante du Centre Dollard-Cormier qui collabore depuis longtemps en partenariat avec le Centre jeunesse de Montréal.

Nous proposons aux intervenants de faire confiance en leur jugement et au jugement de leurs partenaires, comme l'encourage une répondante du CJM.

7.2.3.3 Pour les intervenants en Centre de réadaptation en dépendance

Nous recommandons aux intervenants travaillant dans un Centre de réadaptation en dépendance (CRD) de porter un intérêt à la protection des enfants entourant les personnes qui consultent pour des problèmes de toxicomanie;

Nous proposons aux intervenants en CRD de dialoguer, avec les parents ou les jeunes qu'ils suivent, au sujet de la sécurité et du développement de l'enfance afin de mettre en place des stratégies de protection;

7.2.3.3 Pour le personnel-cadre des établissements

Nous recommandons aux directeurs généraux de faire pression sur le Ministère des services de santé et des services sociaux pour augmenter le financement public des services sociaux (Roberts, 1991, p.18);

Nous recommandons qu'une formation en éthique soit offerte aux intervenants des établissements du secteur de la santé et des services sociaux afin qu'ils soient plus outillés à faire face à la prise de décision et aux dilemmes éthiques que pose l'intervention auprès des populations stigmatisées et opprimées;

Nous proposons aux coordonnateurs et/ou chef d'équipe d'animer des discussions critiques sur les enjeux éthiques que sous-tend la prise de décision quant à la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement. Pour ce faire, ils et elles pourraient:

- Identifier les valeurs impliquées dans un contexte de divulgation de renseignements confidentiels;
- Déterminer les valeurs en opposition dans une situation donnée;
- Cerner les conséquences positives et négatives de la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement;

Nous recommandons aux directions des services professionnels de réadaptation (DSPR) des établissements et au personnel qui encadre le volet clinique des services de protection et de réadaptation en dépendance de susciter la réflexion des intervenants quant aux conséquences de la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement [plutôt que de dicter aux intervenants comment agir lorsqu'ils sont confrontés à l'article 35.4 de la LPJ].

Nous encourageons une direction des services professionnels de réadaptation souple permettant aux intervenants sociaux des milieux de choisir les outils cliniques pouvant répondre aux besoins et intérêts identifiés par la clientèle.

Nous réitérons finalement la proposition d'une répondante du Centre Dollard-Cormier voulant que les directions d'établissement favorisent le développement des habiletés d'intervention des intervenants juniors en les appariant à des intervenants seniors qui ont l'expérience d'une collaboration avec le Centre jeunesse.

Mot de la fin

Ces conclusions et recommandations, tout comme ce mémoire de recherche demeurent une démarche exploratoire et étudiante. Nous espérons qu'elle suscitera l'intérêt des autres chercheurs et milieux d'intervention!

Dans une éventuelle recherche, il serait intéressant d'interroger un plus grand nombre d'intervenants, incluant des intervenants avec moins d'expérience ou provenant de différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Cet échantillon aurait pour effet de produire un portrait plus élargi de la situation et une discussion plus diversifiée de la perception des intervenants face à notre problématique. Par ailleurs, il pourrait être intéressant d'explorer la formation professionnelle des intervenants afin d'approfondir la réflexion sur les valeurs professionnelles orientant la prise de décision.

La protection de l'enfance est primordiale, mais nous croyons qu'il est important de sopeser l'effet que peut avoir la divulgation de renseignements confidentiels sans consentement sur les clientèles notamment sur les personnes toxicomanes en traitement.

APPENDICE A

ARTICLE 19 DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSSS)

Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement

1° sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions;

2° à la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 36, d'un médecin examinateur en vertu du troisième alinéa de l'article 47, d'un comité de révision visé à l'article 51 ou de l'un de ses membres en vertu du deuxième alinéa de l'article 55, d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services en vertu de l'article 69, d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou d'un expert externe à l'établissement auquel ce conseil a recours en vertu du deuxième alinéa de l'article 214;

3° à la demande d'une personne qu'une agence désigne pour faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 413.2 ou à la demande d'une agence ou

d'une personne que celle-ci désigne pour faire une enquête en vertu du deuxième alinéa de l'article 414;

4° au ministre en vertu de l'article 433, pour l'exercice de ses fonctions prévues à l'article 431;

5° à une personne autorisée à faire une inspection en vertu du deuxième alinéa de l'article 489 ou de l'article 489.1;

6° à une personne désignée par le gouvernement en vertu du deuxième alinéa de l'article 500 et chargée d'enquêter sur une matière visée au premier alinéa de cet article;

7° dans les cas et pour les finalités prévus aux articles 19.0.1, 19.0.2, 19.0.3, 19.2 et 27.1, au deuxième alinéa des articles 78.1 et 107.1, au cinquième alinéa de l'article 108, au troisième alinéa de l'article 185.1, à l'article 204.1, au quatrième alinéa de l'article 349.3, aux articles 520.3.0.1 et 520.3.1 et au premier alinéa de l'article 520.3.2;

8° à la demande, en vertu de l'article 77, de tout comité de révision visé à l'article 41 de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) ou d'une personne ou d'un comité visé à l'article 192 du Code des professions (chapitre C-26), lorsque la communication du renseignement est nécessaire pour l'accomplissement de leurs fonctions;

9° dans le cas où le renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2) (LSSSS, 2008).

APPENDICE B

LOI SUR L'ACCES AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cette loi n'a pas été copiée dans son intégralité, seule les sections pertinentes à notre recherche sont présentées

CHAPITRE I

APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

1982, c. 30, a. 1.

1.1. La présente loi s'applique aussi aux documents détenus par un ordre professionnel dans la mesure prévue par le Code des professions (chapitre C-26).

2006, c. 22, a. 1.

2. La présente loi ne s'applique pas:

1° aux actes et au registre de l'état civil;

2° aux registres et autres documents conservés dans les bureaux de la publicité des droits à des fins de publicité;

3° (paragraphe remplacé);

3.1° au registre visé au chapitre II de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1);

4° aux archives privées visées à l'article 27 de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1).

1982, c. 30, a. 2; 1983, c. 38, a. 54; 1992, c. 57, a. 425; 1993, c. 48, a. 112; 1999, c. 40, a. 3; 2000, c. 42, a. 95; 2010, c. 7, a. 282.

2.1. L'accès aux documents contenus dans un dossier ayant trait à l'adoption d'une personne et détenus par un organisme public de même que la protection des renseignements personnels contenus dans un tel dossier sont régis par le Code civil et les autres lois relatives à l'adoption.

À l'égard des renseignements personnels contenus dans un tel dossier, la présente loi ne s'applique que pour permettre à la Commission d'exercer la fonction visée au paragraphe 5° de l'article 123 et les pouvoirs visés au paragraphe 2° de l'article 127 et à l'article 128.1.

1987, c. 68, a. 2.

2.2. L'accès aux documents contenus dans un dossier que le curateur public détient sur une personne qu'il représente ou dont il administre les biens, de même que la protection des renseignements personnels contenus dans un tel dossier, sont régis par la Loi sur le curateur public (chapitre C-81).

À l'égard des renseignements personnels contenus dans un tel dossier, la présente loi ne s'applique que pour permettre à la Commission d'exercer la fonction visée au paragraphe 6° de l'article 123 et les pouvoirs visés au paragraphe 3° de l'article 127 et à l'article 128.1.

1989, c. 54, a. 148.

3. Sont des organismes publics: le gouvernement, le Conseil exécutif, le Conseil du trésor, les ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires et les établissements de santé ou de services sociaux.

Sont assimilés à des organismes publics, aux fins de la présente loi: le lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, un organisme dont celle-ci nomme les membres et une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elle dirige.

Les organismes publics ne comprennent pas les tribunaux au sens de la Loi sur les tribunaux judiciaires (chapitre T-16).

1982, c. 30, a. 3; 1982, c. 62, a. 143.

4. Les organismes gouvernementaux comprennent les organismes non visés dans les articles 5 à 7, dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que le personnel soit nommé suivant la Loi sur la

fonction publique (chapitre F-3.1.1) ou dont le fonds social fait partie du domaine de l'État.

Aux fins de la présente loi, le curateur public est assimilé à un organisme gouvernemental, dans la mesure où il détient des documents autres que ceux visés par l'article 2.2.

Est assimilée à un organisme gouvernemental, aux fins de la présente loi, une personne nommée par le gouvernement ou par un ministre, avec le personnel qu'elle dirige, dans le cadre des fonctions qui lui sont attribuées par la loi, le gouvernement ou le ministre.

1982, c. 30, a. 4; 1983, c. 55, a. 161; 1989, c. 54, a. 149; 1990, c. 57, a. 1; 1999, c. 40, a. 3; 2000, c. 8, a. 242.

5. Les organismes municipaux comprennent:

1° une municipalité, une communauté métropolitaine, une régie intermunicipale, une société de transport en commun et l'Administration régionale Kativik;

2° tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité;

2.1° tout organisme dont le conseil d'administration est formé d'au moins un élu municipal siégeant à ce titre et dont une municipalité ou une communauté métropolitaine adopte ou approuve le budget ou contribue à plus de la moitié du financement;

3° une société d'économie mixte constituée conformément à la Loi sur les sociétés d'économie mixte dans le secteur municipal (chapitre S-25.01) et un organisme analogue constitué conformément à une loi d'intérêt privé, notamment les personnes morales constituées en vertu des chapitres 56, 61 et 69 des lois de 1994, du chapitre 84 des lois de 1995 et du chapitre 47 des lois de 2004.

Sont assimilés à des organismes municipaux, aux fins de la présente loi: un centre local de développement et une conférence régionale des élus visés respectivement par la Loi sur le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (chapitre M-30.01) et par la Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (chapitre M-22.1).

Toutefois, l'Union des municipalités du Québec et la Fédération québécoise des municipalités locales et régionales ne sont pas des organismes municipaux.

1982, c. 30, a. 5; 1984, c. 42, a. 137; 1985, c. 32, a. 159; 1990, c. 57, a. 2; 1996, c. 2, a. 13; 1997, c. 41, a. 64; 1997, c. 44, a. 92; 1999, c. 40, a. 3; 2000, c. 56, a. 81; 2006, c. 22, a. 2; 2009, c. 26, a. 109.

6. Les organismes scolaires comprennent les commissions scolaires, le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal, les institutions dont le régime d'enseignement est l'objet d'une entente internationale au sens de la Loi sur le ministère des Relations internationales (chapitre M-25.1.1), les collèges d'enseignement général et professionnel et les établissements universitaires mentionnés aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (chapitre E-14.1).

Ils comprennent également les établissements agréés aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1) et les personnes qui les tiennent, à l'égard des documents détenus dans l'exercice de leurs fonctions relatives aux services éducatifs faisant l'objet de l'agrément et à la gestion des ressources qui y sont affectées.

1982, c. 30, a. 6; 1982, c. 62, a. 143; 1988, c. 84, a. 541; 1989, c. 17, a. 1; 1992, c. 68, a. 156, a. 157; 1994, c. 15, a. 33; 1996, c. 21, a. 70; 2000, c. 8, a. 239; 2002, c. 75, a. 33; 2006, c. 22, a. 3.

7. Les établissements de santé ou de services sociaux comprennent les établissements publics visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2), les établissements privés visés par cette loi qui fonctionnent en ayant recours à des sommes d'argent provenant du fonds consolidé du revenu, les agences visées par cette loi ainsi qu'un centre de communication santé visé par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (chapitre S-6.2).

Les établissements de santé ou de services sociaux comprennent également les établissements publics visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5), les établissements privés visés par cette loi qui fonctionnent en ayant recours à des sommes d'argent provenant du fonds consolidé du revenu et les conseils régionaux de santé et de services sociaux institués en vertu de cette loi.

1982, c. 30, a. 7; 1990, c. 57, a. 3; 1992, c. 21, a. 73; 1994, c. 23, a. 23; 1999, c. 34, a. 53; 2002, c. 69, a. 119; 2005, c. 32, a. 308; 2011, c. 16, a. 175.

8. La personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public exerce les fonctions que la présente loi confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels.

Toutefois, cette personne peut désigner comme responsable un membre de l'organisme public ou de son conseil d'administration, selon le cas, ou un membre de son personnel de direction et lui déléguer tout ou partie de ses fonctions.

Cette délégation doit être faite par écrit. Celui qui la fait doit en transmettre un avis à la Commission d'accès à l'information.

1982, c. 30, a. 8; 1987, c. 68, a. 3; 2006, c. 22, a. 4.

CHAPITRE II

ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I

DROIT D'ACCÈS

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

1982, c. 30, a. 9.

10. Le droit d'accès à un document s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance.

Le requérant peut également obtenir copie du document, à moins que sa reproduction ne nuise à sa conservation ou ne soulève des difficultés pratiques sérieuses en raison de sa forme.

À la demande du requérant, un document informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin,

l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

1982, c. 30, a. 10; 1990, c. 57, a. 4; 2001, c. 32, a. 82; 2006, c. 22, a. 5.

11. L'accès à un document est gratuit.

Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.

Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés.

1982, c. 30, a. 11; 1987, c. 68, a. 4; 2006, c. 22, a. 6.

12. Le droit d'accès à un document s'exerce sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle.

1982, c. 30, a. 12.

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document

demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.

16. Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès.

Pour un organisme public visé au paragraphe 1° de l'annexe de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1), le plan de classification de ses documents tient lieu de liste de classement.

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès à la liste de classement ou au plan de classification, sauf à l'égard des renseignements dont la confirmation de l'existence peut être refusée en vertu des dispositions de la présente loi.

1982, c. 30, a. 16; 2001, c. 32, a. 84; 2006, c. 22, a. 8.

16.1. Un organisme public, à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale et d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, doit diffuser, dans un site Internet, les documents ou renseignements accessibles en vertu de la loi qui sont identifiés par règlement du gouvernement et mettre en oeuvre les mesures favorisant l'accès à l'information édictées par ce règlement.

2006, c. 22, a. 9.

17. La Commission diffuse et met à jour un répertoire indiquant, pour chaque organisme public, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne responsable de l'accès aux documents et de celle responsable de la protection des renseignements personnels.

1982, c. 30, a. 17; 1990, c. 57, a. 6; 2006, c. 22, a. 10.

[...]

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° à une personne qui est autorisée par la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 125, à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;

6° (paragraphe abrogé);

7° (paragraphe abrogé);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

1982, c. 30, a. 59; 1983, c. 38, a. 55; 1984, c. 27, a. 1; 1985, c. 30, a. 5; 1987, c. 68, a. 5; 1990, c. 57, a. 13; 2006, c. 22, a. 32; 2005, c. 34, a. 37.

59.1. Outre les cas prévus à l'article 59, un organisme public peut également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.

La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public doit, par directive, établir les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués par le personnel de l'organisme. Le personnel est tenu de se conformer à cette directive.

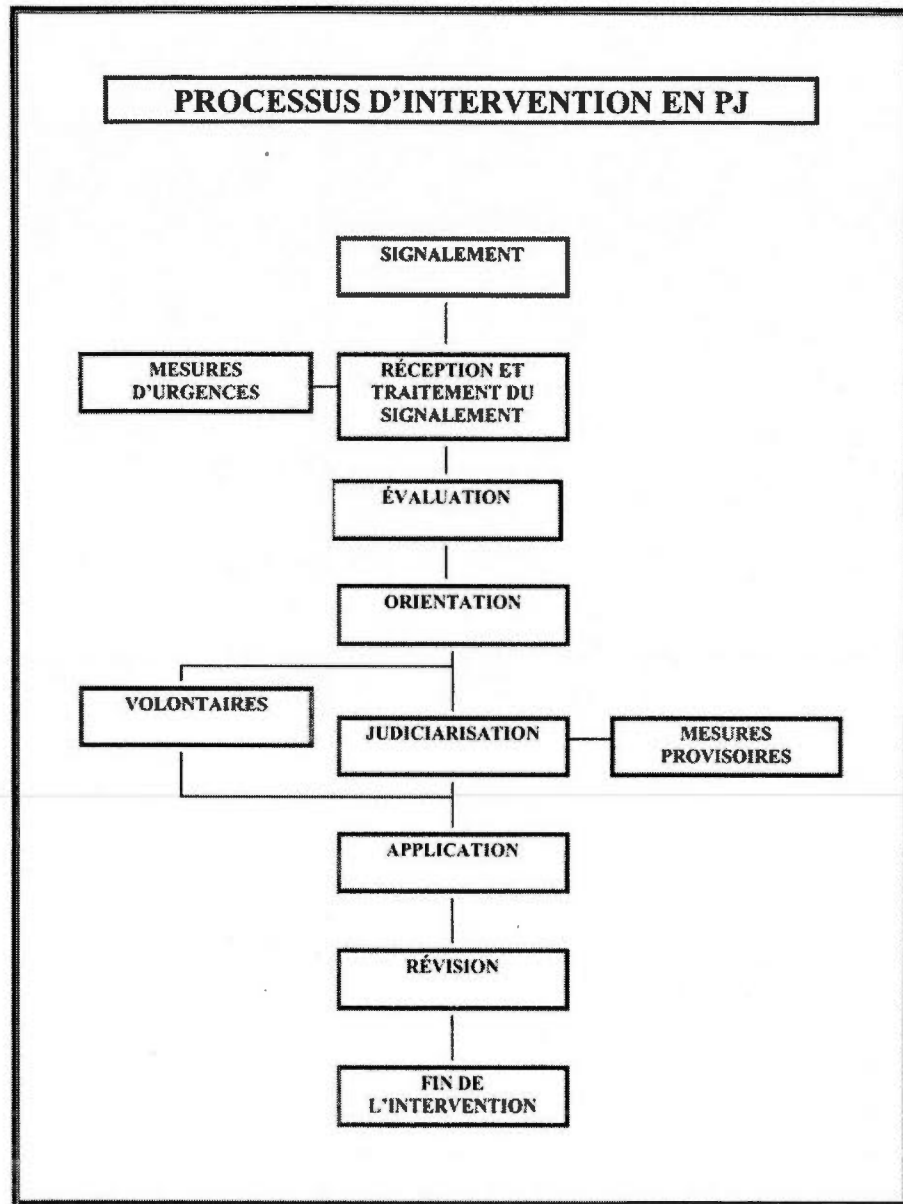
2001, c. 78, a. 1; 2006, c. 22, a. 110. [...]

67. Un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non prévue expressément par la loi.

1982, c. 30, a. 67; 1984, c. 27, a. 3; 1985, c. 30, a. 8; 2006, c. 22, a. 39.

APPENDICE C

ÉTAPES DE SIGNALEMENT



APPENDICE D

AFFICHE DE RECRUTEMENT

INTERVENANTS SOCIAUX RECHERCHÉS

Pour participer à une recherche en travail social qui s'intitule:

«Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse»

La recherche a pour but d'explorer l'interprétation des intervenants sociaux à l'égard de la confidentialité et du secret professionnel. Nous nous intéressons à votre point de vue sur ces notions ainsi que sur la divulgation de renseignements personnels.

Les conditions pour y participer:

- 1) occuper un titre d'emploi professionnel (travailleur social, agent de relations humaines, criminologue, psychologue, psycho-éducateur) dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux du Québec;
- 2) travailler depuis au moins 1 an dans un Centre de réadaptation public en dépendances (CRD) ou pour la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) d'un Centre jeunesse, particulièrement à la réception et traitement du signalement (RTS) et/ou à l'évaluation;
- 3) prendre ou avoir pris une décision relative à la mise en œuvre de l'article 35.4 de la LPJ.

Votre contribution:

-participer volontairement à une entrevue semi-dirigée d'une durée d'environ 1 heure qui aura lieu à l'endroit de votre choix (dans votre bureau ou dans un local à l'UQAM);

-répondre à des questions ouvertes sur vos perceptions à l'égard de la confidentialité, de la divulgation de renseignements personnels ainsi que sur la perception que vous avez du pouvoir des intervenants sociaux dans un potentiel contexte de dilemme éthique ;

-répondre à une série de questions fermées d'ordre socio-démographique.

Mémoire effectué par:

Julie Bélanger, étudiante à la maîtrise

Dirigé

par:

Maria Nengeh Mensah, professeure à
l'École de travail social UQAM

Pour participer à la recherche, communiquez avec Julie
Bélanger au (514) 651-1895

Version du 5 juin 2011

APPENDICE E

LETTRE D'AUTORISATION APPROBATION CJM-IU

1/2

Le 22 juin 2011

Madame Maria Nengeh Mensah, professeure
École du travail social
Faculté des sciences humaines
UQAM
C.P. 8888, Succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 3P8

Madame Julie Bélanger
6243, 3^e avenue
Montréal (Québec) H1Y 2X6

Objet: Évaluation du comité d'éthique de la recherche désigné du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire du projet « Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse » - APPROBATION FINALE

Numéro de dossier CER CJM- IU: 10-10 / 20

Madame,

Le comité d'éthique de la recherche du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire a évalué en comité restreint les réponses apportées aux demandes du CÉR. À cette fin les documents suivants ont été examinés:

- La lettre de réponse au CÉR (datée du 20 juin 2011)
- La fiche de présentation d'un projet de recherche au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire (version corrigée, non datée)
- Le protocole de recherche d'un mémoire de maîtrise en travail social (version corrigée datée du 20 juin 2011)
- Le formulaire d'information et de consentement pour les intervenants (version corrigée et datée du 7 juin 2011)
- L'affiche de sollicitation pour les intervenants sociaux (version corrigée, datée du 5 juin 2011)
- Le formulaire d'engagement des chercheurs à la confidentialité (version datée du 7 juin 2011)

Les réponses et les modifications apportées sont jugées satisfaisantes.

Il me fait plaisir de vous informer que le projet mentionné en rubrique est approuvé. Cette approbation finale est valide pour un an, soit jusqu'au 22 juin 2012. À la date anniversaire, vous devrez alors compléter le formulaire de suivi annuel requérant de résumer le déroulement de l'étude afin d'obtenir un renouvellement de l'approbation éthique de ce projet.

2/2

Cette approbation finale suppose que vous vous engagiez:

- à respecter la présente décision;
- à remettre au CÉR un rapport annuel faisant état de l'avancement du projet, lequel rapport est nécessaire au renouvellement de l'approbation éthique;
- à tenir une liste des sujets de recherche, pour une période maximale de douze mois suivant la fin du projet;
- à aviser le CÉR dans les plus brefs délais de tout *incident* en cours de projet ainsi que tout *changement ou modification* que vous souhaitez apporter à la recherche notamment au protocole ou au formulaire de consentement.
- à notifier au CÉR dans les meilleurs délais tout nouveau renseignement susceptible d'affecter l'intégrité ou l'éthicité du projet de recherche ou d'influer sur la décision d'un sujet de recherche quant à sa participation;
- à communiquer au CÉR toute suspension ou annulation d'autorisation relative au projet qu'aura formulée un organisme subventionnaire ou de réglementation;
- à informer le CÉR de tout problème constaté par un tiers au cours d'une activité de surveillance ou de vérification, interne ou externe, qui est susceptible de remettre en question soit l'éthicité du projet, soit la décision du CÉR;
- à notifier au CÉR l'interruption temporaire ou définitive du projet et remettre un rapport faisant état des motifs de cette interruption ainsi que les répercussions de celle-ci sur les sujets de recherche;
- à remettre au CÉR un rapport final et un résumé faisant état des résultats de la recherche.

Pour toute information, n'hésitez pas à vous adresser à:

Mme Rossitza Nikolova
Comité d'éthique de la recherche
Coordination du soutien à la recherche
Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire
1001, boul. de Maisonneuve Est, 7^e étage
Montréal (Québec) H2L 4R5
Téléphone: 514-896-3496; Courriel: rossitza.nikolova@cjm-iu.qc.ca

En terminant, je vous demanderais de bien vouloir mentionner dans votre correspondance le numéro attribué à votre demande par notre institution.

En vous souhaitant la meilleure des chances pour la réalisation de votre projet, veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Anne Marie Tassé
Présidente
Comité d'éthique de la recherche
Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire

APPENDICE F

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (CJM)

Formulaire d'information et de consentement

Titre de la recherche: «Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse»

Chercheurs principaux: Maria Nengeh Mensah, directrice du projet de mémoire et professeure à l'École de travail social, de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) Julie Bélanger, étudiante-chercheuse à la maîtrise en travail social, UQAM

Bonjour,

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Veuillez prendre le temps de considérer les renseignements contenus dans le présent formulaire d'information et de consentement avant de vous décider. Votre participation à

ce projet est volontaire. Vous êtes donc libre de refuser d'y prendre part. N'hésitez pas à poser vos questions en tout temps.

Description du projet de recherche

Cette recherche a pour objectif général d'explorer votre perception de la confidentialité en lien avec la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'application de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). De manière plus spécifique, nous voulons comprendre le rôle que joue la notion de confidentialité et de secret professionnel dans un contexte où l'article 35.4 s'applique. Nous souhaitons connaître votre point de vue sur la confidentialité et la divulgation de renseignements personnels en tenant compte de votre milieu de travail. Nous voulons connaître les stratégies et/ou les moyens que vous utilisez dans l'application de l'article 35.4 ou dans un contexte de divulgation de renseignements personnels. Nous aimerions saisir la perception que vous avez de votre pouvoir quant au dilemme éthique auquel vous pouvez être confrontés.

Participation attendue au projet

Le projet requiert que vous puissiez:

- participer à une entrevue semi-dirigée d'une durée d'environ 1 heure;
- répondre à des questions ouvertes au sujet de vos perceptions de la confidentialité, de la divulgation de renseignements confidentiels ainsi que du pouvoir de l'intervenant;
- répondre à une série de questions fermées au sujet de votre statut d'emploi.

Avantages de la participation au projet

Vous ne retirerez aucun avantage personnel à participer à ce projet de recherche. Cependant, votre participation aidera à la compréhension du rôle de la notion de confidentialité et de secret professionnel, ainsi qu'à la compréhension de la perception du pouvoir des intervenants sociaux quant au potentiel dilemme éthique auquel ils sont confrontés dans le contexte de l'article 35.4 de la LPJ. Il s'agit aussi d'un temps de réflexion sur vos pratiques et sur les enjeux qu'elles soulèvent. Votre participation servira à faire avancer les connaissances dans le domaine.

Risques et inconvénients de la participation au projet

Il y a peu de risques liés à votre participation. Toutefois, il se peut que les questions posées vous amènent à aborder certaines difficultés que vous avez éprouvées. Si vous ressentez un malaise, n'hésitez pas à en parler avec l'étudiante-chercheuse. Elle pourra vous diriger vers des ressources appropriées.

Le seul inconvénient lié à votre participation est le temps alloué à l'entrevue (environ 1 heure).

Confidentialité des données de la recherche

Tous les renseignements recueillis seront traités de manière confidentielle et ne seront utilisés que pour ce projet de recherche. L'étudiante-chercheuse, Julie Bélanger, et sa directrice de recherche, Maria Nengeh Mensah, doivent signer un formulaire d'engagement à la confidentialité, c'est-à-dire qu'elles s'engagent à ne divulguer vos réponses à personne, incluant les membres du personnel du Centre jeunesse de Montréal.

Afin de protéger votre identité, nous choisirons des noms fictifs (pseudonymes). La bande audio pourrait contenir des informations permettant de vous identifier, nous la conserverons donc dans un lieu sécurisé jusqu'à sa destruction. Lors de la retranscription des entrevues, nous éliminerons toute information susceptible de permettre votre

identification. Les données sur papier seront détruites à la déchiqueteuse, les bandes audio seront effacées et les données informatisées seront supprimées. Nous utiliserons un système informatique sécurisé ainsi qu'un logiciel sécurisé. Seules l'étudiante-chercheuse et la directrice du mémoire auront accès aux renseignements fournis. Aucun renseignement nominatif n'est requis pour votre participation à ce projet de recherche. Les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé situé dans un local verrouillé à l'UQAM accessible uniquement à l'étudiante-chercheuse et à sa directrice de recherche. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée, c'est à dire qu'il ne sera pas possible de savoir qui a dit quoi. Vos renseignements seront détruits lorsque le mémoire de maîtrise sera accepté par le comité compétent de l'UQAM et ce, au plus tard le 1^{er} septembre 2014. Les renseignements recueillis ne seront pas utilisés pour des recherches ultérieures

Il est possible que nous devions permettre l'accès aux dossiers de recherche au comité d'éthique de la recherche du Centre Jeunesse de Montréal-Institut universitaire. Tous ses membres adhèrent à une politique de stricte confidentialité.

Vous pouvez vous aussi demander à l'étudiante-chercheuse de consulter votre dossier de recherche pour vérifier les renseignements recueillis et les faire rectifier au besoin. Cependant, afin de préserver l'intégrité scientifique du projet, il est possible que vous n'ayez accès à certaines de ces informations qu'une fois votre participation à la recherche terminée.

Diffusion des résultats de la recherche

La version électronique du mémoire sera envoyée au Centre jeunesse de Montréal- Institut universitaire ainsi qu'aux participants désirant la recevoir. Veuillez indiquer une adresse où nous pourrions vous la faire parvenir si tel est votre souhait:

Les résultats de la recherche pourront être présentés dans le cadre des journées professionnelles du CJM-IU et pourraient être publiés sur le site

Intranet afin d'effectuer un retour vers les milieux. Aucune information permettant de vous identifier ne sera divulguée.

Compensation financière pour la participation à la recherche

Vous ne recevrez pas de compensation financière pour votre participation à la recherche.

Liberté de participation à la recherche et droit de retrait

Votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire. Vous êtes donc libre d'accepter ou de refuser d'y participer, sans avoir à donner de raisons et sans risque de subir de préjudice.

Si vous acceptez d'y participer, vous pourrez vous retirer de la recherche en tout temps sur simple avis verbal, sans explication et sans que cela ne vous cause un quelconque tort. Les renseignements que vous aurez déjà donnés seront alors détruits. Cependant, une fois les données cumulées, il sera impossible de vous retirer compte tenu que les données permettant de vous identifier auront été détruites.

Personnes- ressources

Si vous avez des questions concernant cette recherche, vous pouvez contacter Julie Bélanger, étudiante-chercheuse au numéro de téléphone (514) 651-1895. Vous pouvez également discuter avec la directrice de recherche (chercheur principal) Maria Nengeh Mensah des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que participant de recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé par le Sous-comité d'admission et d'évaluation (SCAE) de l'École de travail social. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter le Président du Comité institutionnel d'éthique de la recherche, Joseph Josy Lévy, au numéro (514) 987-3000 # 4483. Il peut être également joint au secrétariat du Comité au numéro (514) 987-3000 # 7753.

Si vous souhaitez vous renseigner sur vos droits ou pour formuler toute plainte, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire au numéro suivant: (514) 896-3496.

Consentement à la recherche

Je comprends le contenu de ce formulaire et je consens à participer à cette recherche sans contrainte ni pression. J'ai pu poser toutes mes questions et j'ai obtenu des réponses satisfaisantes. J'ai eu tout le temps nécessaire pour prendre ma décision.

Je comprends aussi qu'en signant ce formulaire, je ne renonce à aucun de mes droits et ne libère ni les chercheurs ni le Centre jeunesse de leur responsabilité civile ou professionnelle.

Je recevrai une copie signée et datée de ce formulaire de consentement.

Nom du participant

Signature

Date

Déclaration du chercheur

Je certifie avoir expliqué au participant la nature de la recherche ainsi que le contenu de ce formulaire et lui avoir indiqué qu'il reste à tout moment libre de mettre un terme à sa participation au projet. Je lui remettrai une copie signée du présent formulaire.

Julie Bélanger

Étudiante-chercheuse Signature du chercheur

Date

L'original du formulaire sera conservé dans un tiroir verrouillé à clé et une copie signée sera remise au participant

- Le projet de recherche et le présent formulaire de consentement ont été approuvés par le CER du CJM-IU le (date): 22 juin 2012

- No de dossier: CER CJM- IU: 10-10 / 20

- Date de la version du présent formulaire: 7 juin 2011

APPENDICE G

LETTRÉ D'AUTORISATION: APPROBATION DU MSSS

Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la Santé et des Services sociaux
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800
Montréal (Québec) H3A 3C6
Tél.: (514) 873-2114 poste 252
Fax: (514) 873-8768
Courriel (Johane de Champlain): jdechamplain@frsq.gouv.qc.ca
Site du Comité: <http://ethique.msss.gouv.qc.ca/site/ccer.phtml>

Montréal, le 4 octobre 2011

Madame Maria Nengeh Mensah
École de travail social
Université du Québec à Montréal
Case postale 8888, Succursale centre-ville
Montréal, Québec
H3C 3P8

Objet: CCER 11-12 – 04 – CERT 2010-123 - Approbation finale.
Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Madame Nengeh Mensah,
Le Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la Santé et des Services sociaux a évalué pour le Centre Dollard-Cormier, votre projet de recherche à sa réunion du 11 août 2011. Lors de cette réunion, les documents suivants ont été examinés:

- ☐ Formulaire de présentation d'un projet de recherche au CÉRT.

- Protocole de recherche intitulé: Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse, daté du 30 juin 2011.
- Formulaire de consentement, daté 30 juin 2011.
- Annonce publicitaire, datée du 30 juin 2011.
- Lettre de Madame Anne Marie Tassé, présidente du Comité d'éthique de la recherche du Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire.
- Demande de privilège de recherche dûment signée par les parties.
- Formulaire sur les sources financières du projet de recherche – budget.
- Formulaire d'engagement du chercheur à la confidentialité signé et daté.
- Courriel d'acceptation de collaboration (courriel du directeur de la mission universitaire au CDCIUD, le 27 août 2010).

Suite à cette réunion, une approbation conditionnelle vous a été émise en date du 11 août 2011. En réponse, vous nous avez soumis, le 3 octobre 2011, la nouvelle version du formulaire d'information et de consentement.

Vos réponses et les modifications apportées à votre projet de recherche ont fait l'objet d'une évaluation. Le tout ayant été jugé satisfaisant, j'ai le plaisir de vous informer que votre projet de recherche a été approuvé à l'unanimité par le Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les documents que le Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la Santé et des Services sociaux a approuvés et que vous pouvez utiliser pour la réalisation de votre projet sont les suivants:

- Protocole de recherche intitulé: Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse, daté du 30 juin 2011.
- Formulaire d'information et de consentement, daté 4 octobre 2011.
- Annonce publicitaire, datée du 30 juin 2011.

Cette approbation éthique est valide pour un an à compter du 4 octobre 2011, date de l'approbation finale. Un mois avant la date d'échéance vous devrez faire une demande de renouvellement, et ce, auprès du Comité d'éthique de la recherche en toxicomanie, en utilisant le document du Comité prévu à cet effet.

Dans le cadre du suivi continu, le Comité vous demande de vous conformer aux exigences suivantes en utilisant les formulaires du Comité prévus à cet effet:

- De soumettre, pour approbation préalable au Comité, toute demande de modification au projet de recherche ou à tout document approuvé par le Comité pour la réalisation de votre projet.
- De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, tout nouveau renseignement sur des éléments susceptibles d'affecter l'intégrité ou l'éthicité du projet de recherche ou d'accroître les risques et les inconvénients des sujets, de nuire au bon déroulement du projet ou d'avoir une incidence sur le désir d'un sujet de recherche.

- ☐ De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute modification constatée au chapitre de l'équilibre clinique à la lumière des données recueillies.
- ☐ De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, la cessation prématurée du projet de recherche, qu'elle soit temporaire ou permanente.
- ☐ De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, tout problème identifié par un tiers, lors d'une enquête, d'une surveillance ou d'une vérification interne ou externe.
- ☐ De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute suspension ou annulation de l'approbation octroyée par un organisme de subvention ou de réglementation.
- ☐ De soumettre, dès que cela est porté à votre connaissance, toute procédure en cours de traitement d'une plainte ou d'une allégation de manquement à l'intégrité ou à l'éthique ainsi que des résultats de la procédure.

De plus, nous vous rappelons que vous devez conserver pour une période d'au moins un an suivant la fin du projet, un répertoire distinct comprenant les noms, prénoms, coordonnées, date du début et de fin de la participation de chaque sujet de recherche.

Finalement, je vous rappelle que la présente décision vaut pour une année et peut être suspendue ou révoquée en cas de non-respect de ces exigences.

Le Comité central d'éthique de la recherche du ministre de la Santé et des Services sociaux est institué par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour les fins de l'application de l'article 21 du Code civil du Québec et suit les règles émises par l'Énoncé de politique des trois conseils et les Bonnes pratiques cliniques de la CIH.

Avec l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Serge Gauthier, M.D.

Président, Comité central d'éthique de la recherche
du ministre de la Santé et des Services sociaux

SG/

p.j.

APPENDICE H

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT (CDC-IU)

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Titre du projet:	Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse.
Chercheure responsable:	Maria Nengeh Mensah, directrice du projet de mémoire et professeure à l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal.
Étudiante	Julie Bélanger
Maîtrise en travail social:	

Préambule

Nous sollicitons votre participation à un projet de recherche. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet et de signer ce formulaire d'information et de consentement, veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la chercheuse responsable du projet ou à l'étudiante.

Nature et objectifs du projet de recherche

Vous êtes invité à prendre part à ce projet de recherche visant à connaître la perception que donnent les intervenants sociaux à la confidentialité en lien avec la divulgation de renseignements confidentiels dans le contexte de l'application de l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Le projet vise également à analyser le pouvoir de l'intervenant dans un contexte de potentiel dilemme éthique.

Pour la réalisation de ce projet, nous comptons recruter 10 participants hommes et femmes. De ces 10 participants, 5 seront recrutés au Centre Dollard-Cormier et les 5 autres seront recrutés à la DPJ du Centre jeunesse de Montréal.

Déroulement du projet de recherche

Ce projet de recherche se déroulera soit au Centre Dollard-Cormier ou soit à l'UQÀM, selon votre préférence.

Votre participation consiste en une entrevue individuelle semi-dirigée d'une durée d'environ une heure au cours de laquelle nous vous demanderons de répondre à des questions au sujet de vos perceptions quant à la confidentialité, à la divulgation de renseignements confidentiels et au pouvoir de l'intervenant. Cette entrevue sera enregistrée sur cassette audio.

Inconvénients associés au projet de recherche

Certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables liées à une expérience professionnelle que vous avez peut-être mal vécue. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Au besoin, une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation.

Avantages associés au projet de recherche

Vous ne retirerez aucun bénéfice personnel de votre participation à ce projet de recherche. Toutefois, les résultats obtenus pourraient contribuer à l'avancement des connaissances par une meilleure compréhension du rôle de la notion de confidentialité ainsi qu'à la compréhension de la perception du pouvoir des intervenants sociaux quant au potentiel dilemme éthique auquel ils sont confrontés dans le contexte de l'application de l'article 35.4 de la LPJ.

Participation volontaire et possibilité de retrait

Votre participation à ce projet de recherche est volontaire. Vous êtes donc libre de refuser d'y participer. Vous pouvez également vous retirer de ce projet à n'importe quel moment, sans avoir à donner de raisons, en faisant connaître votre décision à la chercheure responsable du projet ou à l'étudiante.

La chercheure responsable du projet de recherche ou le Comité d'éthique de la recherche de l'établissement peuvent mettre fin à votre participation, sans votre consentement, si

vous ne respectez pas les consignes du projet de recherche ou s'il existe des raisons administratives d'abandonner le projet.

Si vous vous retirez ou êtes retiré du projet, l'information déjà obtenue dans le cadre de ce projet sera conservée aussi longtemps que nécessaire pour rencontrer les exigences réglementaires.

Confidentialité

Durant votre participation à ce projet, la chercheuse responsable ainsi que l'étudiante recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires pour répondre aux objectifs scientifiques de ce projet seront recueillis.

Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, vos coordonnées, des informations sociodémographiques vous concernant ainsi que l'enregistrement audio de votre entrevue.

Tous les renseignements recueillis demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des renseignements, vous ne serez identifié que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la chercheuse responsable. Également, nous choisirons des noms fictifs (pseudonymes). De plus, la bande audio qui pourrait contenir des informations permettant de vous identifier sera conservée dans un lieu sécurisé jusqu'à sa destruction. Lors de la retranscription des entrevues, nous tenterons éliminerons toute information susceptible de permettre votre identification.

La chercheuse responsable du projet utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet décrits dans le formulaire d'information et de consentement.

Les données pourront être publiées dans des revues spécialisées ou faire l'objet de discussions scientifiques, mais il ne sera pas possible de vous identifier. Également, les données du projet pourraient servir pour d'autres analyses de données reliées au projet ou pour l'élaboration de projets de recherches futurs. Par ailleurs, vos renseignements personnels, tels que votre nom ou vos coordonnées ainsi que l'enregistrement audio, seront conservés pendant 5 ans après la fin du projet par la chercheure responsable et seront détruits par la suite.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourra être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche de l'établissement ou par une personne mandatée par des organismes publics autorisés. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Vous avez le droit de consulter votre dossier de recherche pour vérifier les renseignements recueillis, et les faire rectifier au besoin, et ce, aussi longtemps que la chercheure responsable du projet détienne ces informations.

Compensation

Vous ne recevrez aucune compensation pour votre participation à ce projet de recherche.

Indemnisation en cas de préjudice et droits du sujet de recherche

En acceptant de participer à ce projet, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez la chercheure ou l'établissement de leur responsabilité civile et professionnelle.

Identification des personnes-ressources

Si vous avez des questions concernant le projet de recherche ou si vous éprouvez un problème que vous croyez relié à votre participation au projet de recherche, vous pouvez communiquer avec la chercheuse responsable du projet de recherche, Madame Maria Nengeh Mensah, au (514) 987-3000 poste 1723 ou encore avec Madame Julie Bélanger au (514) 651-1895.

Pour toute question concernant les droits de la personne que vous représentez en tant que sujet participant à ce projet de recherche ou si vous avez des plaintes ou des commentaires à formuler vous pouvez communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre Dollard-Cormier au 514-212-4315.

Surveillance des aspects éthiques du projet de recherche

Le Comité d'éthique de la recherche de l'établissement a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement et au protocole de recherche.

Pour toute information, vous pouvez communiquer avec Monsieur Jean Poupart, coordonnateur, au 514-385-1232, poste 3205.

Consentement

Titre du projet: Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

I. Consentement du sujet

J'ai pris connaissance du formulaire d'information et de consentement. Je reconnais qu'on m'a expliqué le projet, qu'on a répondu à mes questions et qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre une décision.

Je consens à participer à ce projet de recherche aux conditions qui y sont énoncées. Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.

Nom et signature du sujet de recherche

Date

II. Signature de la personne qui a obtenu le consentement si différent de la chercheuse responsable du projet de recherche.

J'ai expliqué au sujet de recherche les termes du présent formulaire d'information et de consentement et j'ai répondu aux questions qu'il m'a posées.

Nom et signature de la personne qui obtient le consentement

Date

III. Signature et engagement de la chercheure responsable du projet

Je certifie qu'on a expliqué au sujet de recherche les termes du présent formulaire d'information et de consentement, que l'on a répondu aux questions que le sujet de recherche avait à cet égard et qu'on lui a clairement indiqué qu'il demeure libre de mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice.

Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée au sujet de recherche.

Nom et signature de la chercheure responsable du projet de recherche

Date

APPENDICE I

SCHÉMA D'ENTREVUE DE RECHERCHE

Préambule: Retour avec les participant(e)s sur le formulaire de consentement et sur la nature de la participation.

Questions ouvertes:

- 1- Que signifie pour vous la confidentialité et quel en est l'effet dans votre vie professionnelle?
- 2- Décrire des situations où vous avez eu à traiter de l'article 35.4 de la LPJ.
[-Si vous n'avez pas de situations en lien avec l'article 35.4 de la LPJ, j'aimerais avoir votre opinion sur des exemples de situations où vous avez eu à traiter de la divulgation de renseignements personnels?]
- 3- Selon vous, qu'est-ce qui influence vos décisions professionnelles à divulguer ou non des renseignements confidentiels?
- 4- Comment percevez-vous le pouvoir des intervenants sociaux?
 - 4.1 Face à la confidentialité?
 - 4.2 Face à la divulgation de renseignements personnels?
 - 4.3 Face à la loi?
 - 4.4 Dans votre milieu de travail?

Questions fermées:

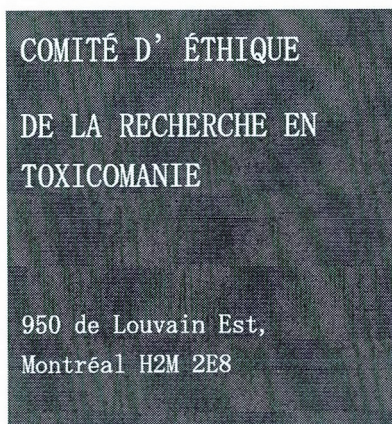
- I. Titre d'emploi actuel;

266

- II. Type d'établissement
- III. Nombre d'années à l'emploi

APPENDICE J

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT DES CHERCHEURS (CDC-IU)



Centre Dollard-Cormier

Fédération québécoise
des centres

de réadaptation pour
personnes

alcooliques et autres
toxicomanes

Les établissements
partenaires

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT DES CHERCHEURS

À LA CONFIDENTIALITÉ

Titre de la recherche: «Perception et pouvoir des intervenants sociaux dans la divulgation de renseignements confidentiels prévue par l'article 35.4 de la Loi sur la protection de la jeunesse».

Nom du chercheur principal: Maria Nengeh Mensah, directrice du projet de mémoire et professeure à l'École de travail social de l'Université du Québec à Montréal.

Étudiante: Julie Bélanger

Je déclare être au courant qu'en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et des normes encadrant l'éthique de la recherche, tous les renseignements contenus dans les dossiers des usagers de l'établissement sont strictement confidentiels, de même que les renseignements colligés dans le cadre d'un projet de recherche auprès des usagers hospitalisés ou ayant quitté l'établissement.

Je m'engage formellement par la présente:

À n'utiliser ni à divulguer à quiconque les informations nominatives permettant d'identifier les personnes ayant participé ou ayant été contactées pour un projet de recherche;

À ne publier aucun renseignement permettant d'identifier des individus dans mes rapports de recherche;

À n'utiliser les renseignements que pour cette recherche et à ne pas les transférer à d'autres personnes que celles autorisées à les recevoir dans le cadre de cette recherche;

À conserver, sauf exception autorisée, une liste à jour des noms et coordonnées des personnes prêtant leur concours à des activités de recherche, la rendant disponible qu'aux autorités spécifiquement autorisées (Section 5, Cadre réglementaire);

À respecter les politiques institutionnelles concernant la confidentialité ainsi que les règles généralement reconnues

Je comprends que je suis passible de sanctions si je contreviens aux obligations mentionnées ci-haut.

Signature du chercheur principal (date):

Signature de l'étudiante-chercheure (date):

Version datée du 7 juin 2011

BIBLIOGRAPHIE

Assemblée nationale du Québec, 1982. Rapport de la Commission parlementaire spéciale sur la protection de la jeunesse (rapport Charbonneau). Québec: Éditeur officiel du Québec.

ACRDQ. 2008 Comité permanent sur les troubles concomitants: partenariat, dépistage et formation. « Pour une intervention efficace en matière de troubles concomitants de santé mentale et de dépendance » 62 p.

Albert, Hélène. 2006. «Les dilemmes éthiques des travailleuses sociales francophones oeuvrant dans le domaine de la protection de l'enfance au Nouveau-Brunswick.» Thèse de doctorat, Québec, Université Laval. 289 p.

Autès, Michel. 2004. « Les paradoxes du travail social. » Dunod. Paris.

Althusser, Louis. 1995. «Sur la reproduction». Presses universitaires de France. Paris.

Bardin, Laurence. 1977. « L'analyse de contenu. » Presses universitaires de France. 3e édition: 1983. Paris

Bergeron, J., Landry, M., Brochu, S. et Cournoyer, L-G. 1997. « Les déterminants de la persévérance des clients dans les traitements de réadaptation pour l'alcoolisme et la toxicomanie: une approche multidimensionnelle: Rapport d'une recherche subventionnée par le Conseil québécois de la recherche sociale ». Québec, 99 p.

Berteau, Ginette. 1992. «Un programme de formation continue sur l'éthique en service social: une réponse à des besoins évidents», Le travailleur social, volume 60, numéro 1, printemps 1992, pp. 64-67.

Bertrand, K., Allard, P., Ménard, J.-M., Nadeau, L. 2007. « Parents toxicomanes en traitements: une réadaptation qui protège les enfants? » Dans C. Chamberland, Léveillé, S., Trocmé, N. (Eds), « Enfants à protéger, parents à aider: des univers à rapprocher. » Québec: Presses de l'Université du Québec: 69-87.

Biestek, Félix. 1957. « Pour une assistance sociale individualisée. » Paris: Éditions du Seuil.

Bourgeault, Guy. 2004. «L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation Peut-il en être autrement? À quelles conditions?». Nouvelles pratiques sociales, vol.16, no 2. Université du Québec à Montréal.

Brunelle, Nathacha. 2010. « Impacts des traitements et processus de rétablissement chez les jeunes toxicomanes québécois ». *Drogues, santé et société*, vol. 9, p.211-247.

Brochu, S. et Schneeberger, P. 1999. « L'impact des contraintes judiciaires dans le traitement de la toxicomanie ».

Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies (CCLAT). 2007. « Compétences de base pour le domaine des toxicomanies au Canada (version 1.0): rapport final. » 25 p.

CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL, NOTRE ÉTABLISSEMENT. Site du Centre jeunesse de Montréal, [En ligne], www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/ (Page consultée le 8 mai 2010).

Chabot, Jean-Luc. 1989. « La doctrine sociale de l'Église ». Paris. PUF. p. 8.
Chamberland, S. et al. « Enfants à protéger, parents à aider: des univers à rapprocher. » Québec. Presses de l'Université du Québec. P.69-87.

Comité de coordination des chantiers jeunesse. 2001. « Faire front commun contre la détresse et les difficultés graves des jeunes ». Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Cournoyer, L.-G., Brochu, S., Landry, M. et Bergeron, J. 2007. « Therapeutic alliance, patient behaviour and dropout in drug rehabilitation programme: the moderating effect of clinical subpopulations ». *Addiction*, numéro 102, p. 1960-1970.

D'Amours, Oscar. 1986. « Survol historique de la protection de l'enfance au Québec, de 1608 à 1977 ». *Service social*, Volume 35, numéro 3, p. 386-415.

ÉNAP. 2012. « L'État québécois en perspective: Le réseau de la santé et des services sociaux. » L'Observatoire de l'administration publique. Bibliothèque et Archives Canada. 13p.

Ferron, Claude. 1995. « Secret professionnel et signalement de situations de compromission chez l'enfant: un dilemme à résoudre ». *Les Cahiers de Droit*, vol.36, no 2.

Foucault, Michel. 1976. « Histoire de la sexualité I, La volonté de savoir ». Gallimard.

Foucault, Michel. 1971. « L'Ordre du discours ». Gallimard, 88 p.

Frison-Roche, Marie-Anne. 1999. « Secrets professionnels ». Autrement.

Gagnon, Éric. 2001. « Remarques sur l'éthique dans les sciences sociales ». Les Cahiers de droit, vol.42, no 2, p.325-335.

Giroux, Michel T. et Roger Roberge. 2006. «Le dilemme du signalement: respecter la loi et sauvegarder l'alliance thérapeutique». Le Médecin du Québec, vol. 41, no 9.

Giroux, André. 1993. « Les professionnels face aux enfants maltraités-Casser le secret. » Justice, vol. XV, no 2, p.14-17.

Glesne C. & Peshkin A. 1992. « Becoming Qualitative Researchers: an Introduction». White Plains, Longman.

Gosselin, Jean. 1991. «Le respect du secret: esquisse d'une grille d'analyse». Service social, vol.40, no 1.

Groupe de travail Jasmin. 1992. « La protection de la jeunesse: plus qu'une loi. » Rapport du groupe de travail sur l'évaluation de la Loi sur la protection de la jeunesse (rapport Jasmin). Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux et ministère de la Justice.

Haggerty, Kevin Alan. 2001. «School psychologists'current practices and perceptions pertaining to confidentiality». Thèse de doctorat, Dakota, University of South Dakota, 127 p.

Joyal, Renée. 2000. L'évolution de la protection de l'enfance au Québec. Des origines à nos jours. Sainte-Foy (Qué.): Presses de l'Université du Québec, 227 p.

Joyal, Renée. 1999. «Les enfants, la société et l'État au Québec». Cahiers du Québec. Éditions Hurtubise HMH. 319 p.

Legault, Georges A. 1999. « Professionnalisme et délibération éthique. Manuel d'aide à la décision responsable. » Sainte-Foy: Presses de l'université du Québec. 290 p.

Lamontagne, Sylvain. 2003. « Création de sens dans une technobureaucratie: L'expérience d'intervenants sociaux au centre jeunesse de Montréal». Mémoire de maîtrise en intervention sociale. Université du Québec à Montréal. 105p.

Lemay, Violaine. 2006. « La difficulté de la tâche d'évaluation / orientation. Exploits et déboires d'une action publique d'un genre nouveau». Défi jeunesse: Revue professionnelle du Conseil multidisciplinaire, vol. XII, no 2 (février), p.23-29.

Malherbe, Jean-François. 2007. « Sujet de vie ou objet de soin? Introduction à la pratique de l'éthique clinique». Fides. 471 p.

Mattison, Marian. 2000. «Ethical Décision Making: The Person in the Process». *Social Work*, volume 45, numéro 3, p. 201-212.

Mayer, Robert, Francine Ouellet, Marie-Christine, Daniel Turcotte et collaborateurs. 2000. « Méthodes de recherche en intervention sociale ». Gaëtan Morin éditeur. Boucherville.

Maxwell, Joseph A. 2009. « La modélisation de la recherche qualitative ». Fribourg, Suisse. 207p.

Mendel, Gérard. 2002. « Une histoire de l'autorité. Permanences et variations ». Paris, Éditions La Découverte.

Patenaude, Catherine. 2010. « Facteurs associés à l'alliance thérapeutique en toxicomanie: effets modérateurs de la judiciarisation et des troubles sévères de santé mentale. » Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal. 138 pages.

Payeur, Sophie. 2002. « Le secret professionnel, quand le briser? » *Découvrir*, vol.23, no 2. P.52-54.

Pierron, Jean-Philippe. 2004. *Sous le sceau du secret. Études*. Paris.

Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer et Pires. 1997. « La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Gaëtan Morin. Québec. 405 p.

Québec, 2007. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, Centre jeunesse de la Montérégie, Programme national de formation. Sensibilisation aux modifications à la LPJ. Cahier du participant. 27 p.

Québec, 1975. Charte des droits et liberté de la personne du Québec.

Québec, 2010. Gouvernement du Québec. « Cadre de référence pour la désignation universitaire des secteurs des services sociaux: mission, principes et critères ». 35 p.

Québec. 1985. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1.

Québec, 2009. Ministère de la santé et des services sociaux. « Communiquer pour protéger les enfants. » Loi sur la protection de la jeunesse. 32 p.

Québec, 2008. Loi sur la protection de la jeunesse.

Québec, 2008. Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Québec, 2008. Agence de santé et des services sociaux de Montréal. « Guide de partenariat Centres de santé et de services sociaux Centres jeunesse ». 43 p.

Québec, 2010. Manuel de référence sur la protection de la jeunesse. 955 p.

Québec, 2005. Mémoire sur le projet de loi 125: Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives. 32 p.

Québec, 2005. Ministère de la santé et des services sociaux. Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Québec, 2004. Comité d'experts sur la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse. « La protection des enfants au Québec: une responsabilité à mieux partager. » Direction générale des services à la population, ministère de la Santé et des Services sociaux. 193 p.

Québec. « Philosophie d'intervention » In « site du Centre jeunesse de Montréal », [Enligne]. http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/philosophie_interv.htm (Page consultée le 20 janvier 2011).

Québec. « Mission » In « site du Centre Dollard-Cormier », [En ligne] www.centredollardcormier.qc.ca (Page consultée le 15 février 2011).

Quesney, Chantale. 2010. « De la charité au bonheur familial: une histoire de la société d'adoption et de protection de l'enfance à Montréal, 1937-1972 ». Thèse de doctorat, Montréal, Université du Québec à Montréal, 629 p.

Roberts, Diana. 1991. « Child Protection in the 21st Century », *Child Abuse and Neglect*, volume 15, numéro 1, p. 25-30.

Saint-Jacques, Marie-Christine et als. 2010. « Quand la DPJ fait la une! Une analyse du traitement médiatique de la maltraitance au Québec ». *Service social*, vol. 56, n° 1, p. 55-73.

Stoddart, Jennifer. Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. Conférence d'ouverture au Colloque sur la protection des renseignements personnels à l'ère des technologies de l'information et des communications: On nous fiche, ne nous en fichons pas! À l'Université du Québec à Montréal (UQAM), le 29 et 30 janvier 2010.

Tremblay, Joël et al. 2004. « Les Centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes. Chefs de file des services en toxicomanie et jeu pathologique. » Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes, Montréal, 70 p.